

CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

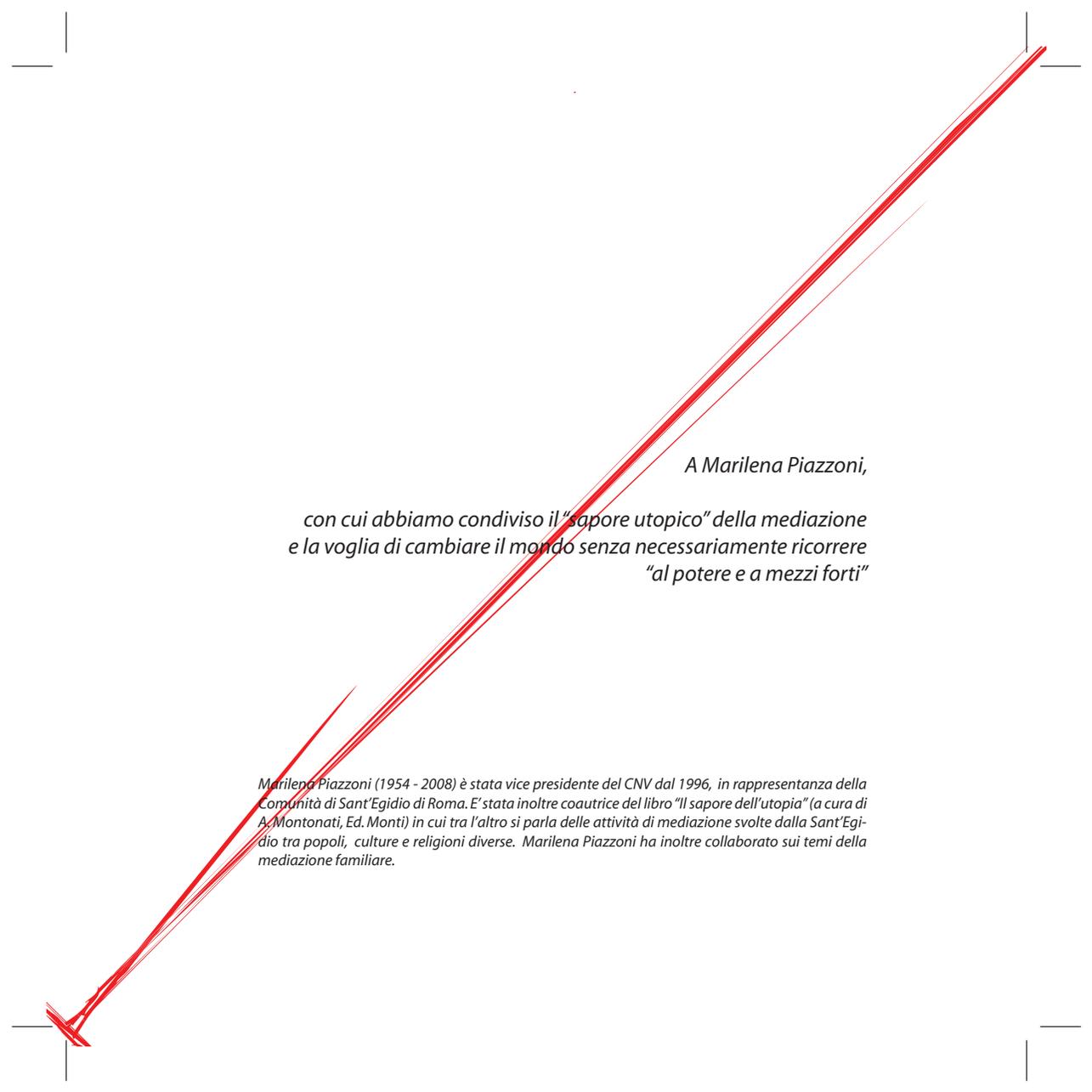


Centro Nazionale
per il Volontariato



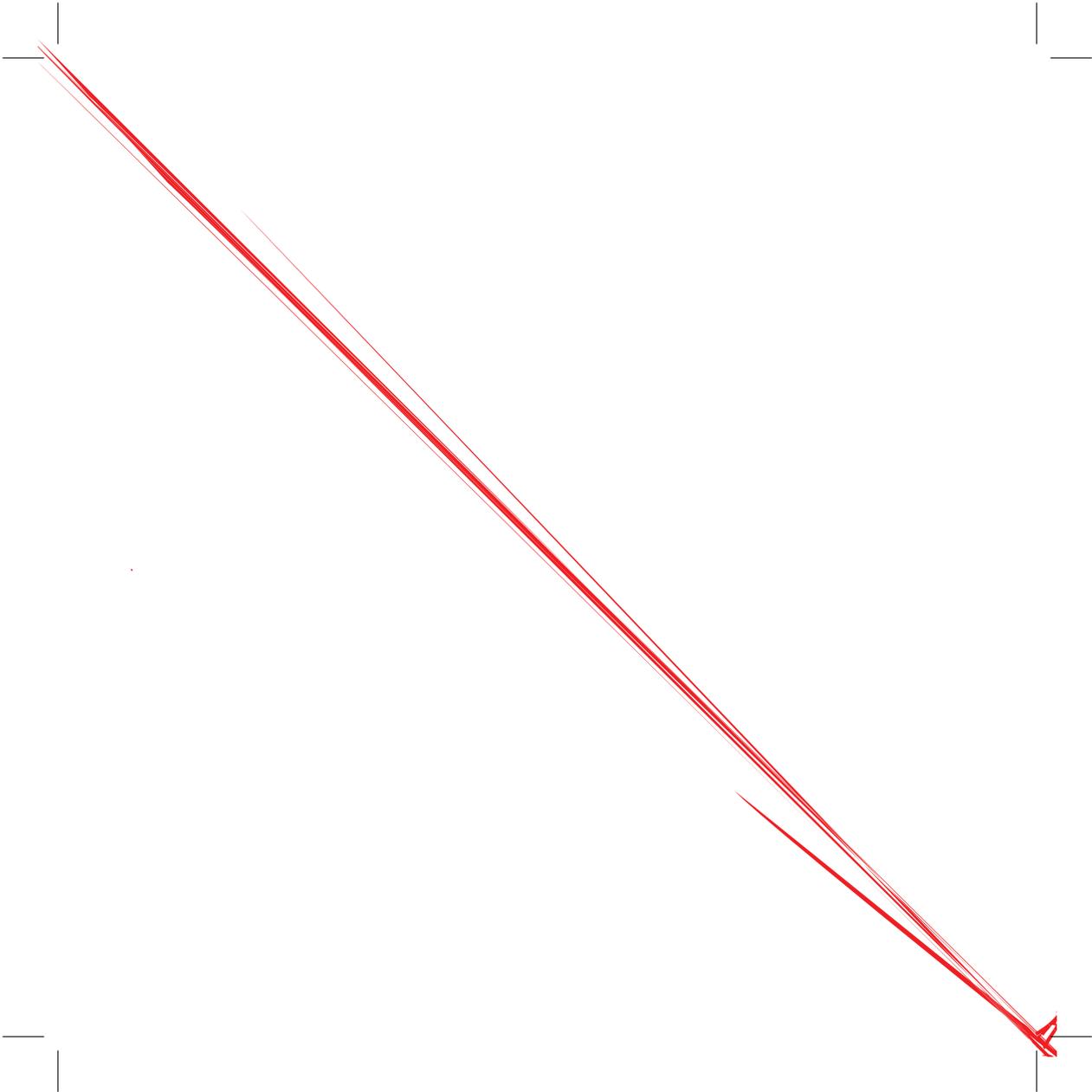
mi fido di te

Percorso di legalità e solidarietà nella gestione dei conflitti



*A Marilena Piazzoni,
con cui abbiamo condiviso il "sapore utopico" della mediazione
e la voglia di cambiare il mondo senza necessariamente ricorrere
"al potere e a mezzi forti"*

Marilena Piazzoni (1954 - 2008) è stata vice presidente del CNV dal 1996, in rappresentanza della Comunità di Sant'Egidio di Roma. E' stata inoltre coautrice del libro "Il sapore dell'utopia" (a cura di A. Montonati, Ed. Monti) in cui tra l'altro si parla delle attività di mediazione svolte dalla Sant'Egidio tra popoli, culture e religioni diverse. Marilena Piazzoni ha inoltre collaborato sui temi della mediazione familiare.

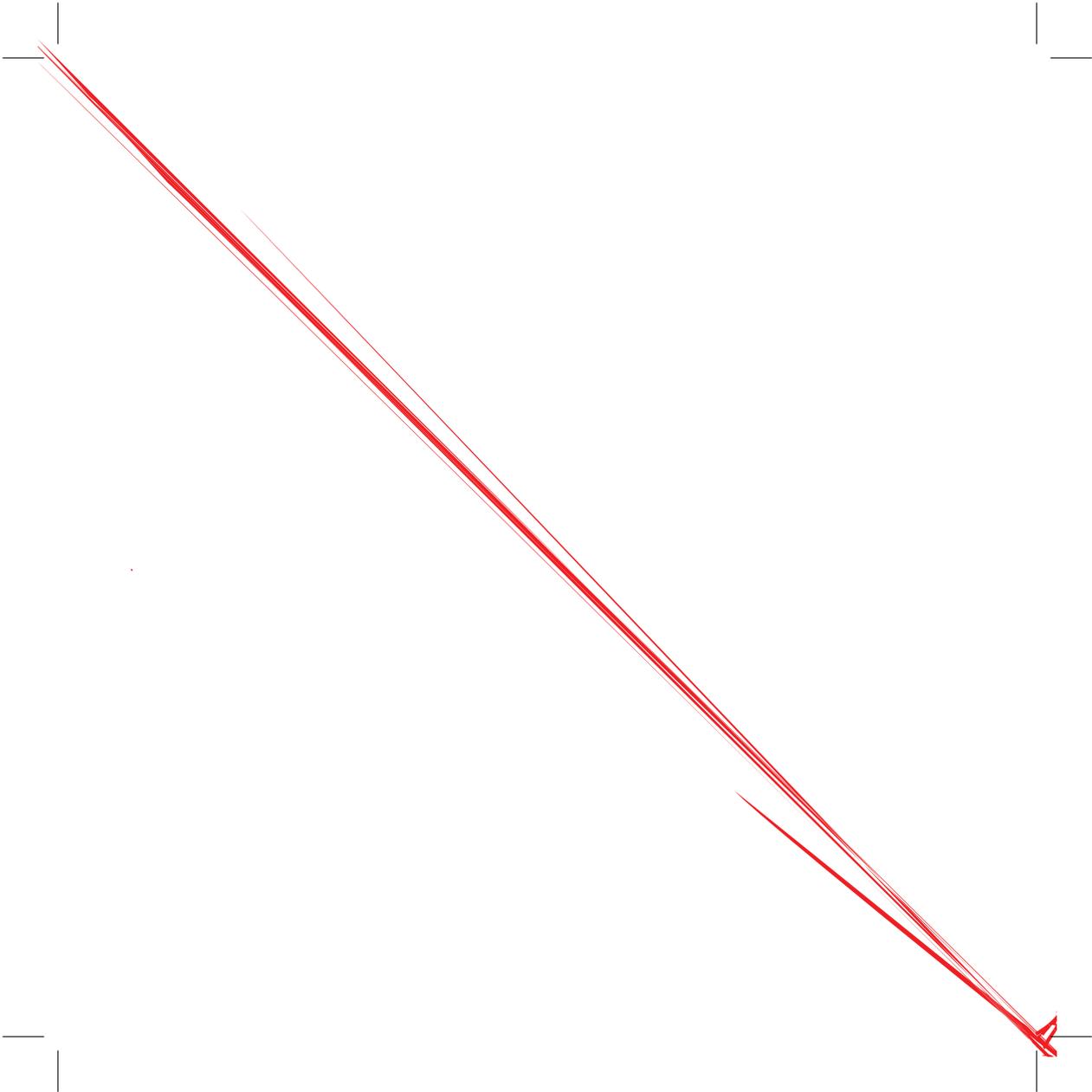




mi fido di te

**Percorso di legalità e solidarietà
nella gestione dei conflitti**

Progetto coordinato da Rossana Caselli



INTRODUZIONE

Questa piccola guida nasce al termine di un progetto promosso dal CNV e co-finanziato dal Cesvot che ha avuto l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle capacità e le competenze dei cittadini per gestire i conflitti, personali o sociali. A tal fine sono stati realizzati momenti di dibattito pubblico e alcuni servizi che tendono ad aiutare le persone a gestire i conflitti sviluppando la mediazione. **Mediazione non per "incontrarsi a metà strada"** trovando una soluzione di compromesso in cui ognuna delle parti rinuncia a qualcosa, **ma piuttosto come presa d'atto di una "crisi"**; difficile scelta, rottura di convivenza, a cui si cerca, insieme e con l'aiuto di una parte terza, **una via d'uscita, un modo per vincere in due, un dialogo che non segni il risultato di una "guerra" con "vincitori e vinti", ma piuttosto l'avvio di un processo di ascolto reciproco, di cambiamento**, senza usare necessariamente i

rapporti di forza e di potere sull'altro come arma. Si vince in due perchè si cerca la soluzione più soddisfacente per entrambi, evitando quei dolori inutili che spesso accompagnano i conflitti quando si giunge a preferire di nuocere all'altro piuttosto che adottare una soluzione che dia ad entrambi benefici.

Le associazioni di volontariato segnano importanti momenti di innovazione in tal senso. Del resto il volontariato opera sempre in condizioni di conflitti sociali e personali: in condizioni di disagio o a fianco di persone emarginate, escluse, o con difficoltà. Quindi persone che esprimono, più o meno consapevolmente, le tensioni sociali di cui spesso sono vittime e che si manifestano anche a livello personale. L'approccio che qui si propone – insieme alle organizzazioni ed enti che hanno condiviso con noi questo progetto – è quello che si fonda sulla **legalità**, ossia sul rispetto delle regole di convivenza civile che cittadini ed istituzioni si sono date (e che spesso, ma non sempre costituiscono

l'unica arma di difesa dei più deboli), ma anche sulla **solidarietà** rivolta a chi soffre i dolori dei conflitti sociali e personali. Innanzitutto, quindi, i dolori e le sofferenze, i bisogni inespressi o i diritti negati, delle vittime.

E' infatti proprio dal confronto tra i due aspetti della legalità e della solidarietà con le vittime dei conflitti che sembrano emergere nuove prospettive di innovazione, fondate sulla scelta di **gestire i conflitti - anziché ignorarli o tirarsene fuori - e di svolgere un ruolo di "mediazione"**, ossia di scelte condivise e partecipate di cambiamento.

Il punto di arrivo del percorso di questo progetto non è un **"buonismo" del volontariato** che si vuol sostituire alla giustizia o alle forze dell'ordine, o alla stessa politica, proprio là dove le regole di convivenza civile non sembrano esser più sufficienti. Il punto d'arrivo del nostro percorso è invece **un diverso modo di gestire i conflitti: un modo a cui il volontariato tende** con

la propria azione che è di intervento nelle emergenze e nei conflitti, ma anche di azione per porre al centro dell'attenzione la persona in quanto tale, con i suoi diritti e bisogni.

Inclusi ed esclusi, inoltre, oggi hanno relazioni sempre più difficili e tremendamente complicate sui territori urbani: si pensi ai crescenti problemi relazionali nei confronti degli immigrati, dei tossicodipendenti, dei mendicanti. Crescono le intolleranze degli inclusi nei confronti degli esclusi. E questo, al di là dei giudizi morali, richiama la necessità di interrogarsi, anche per il volontariato, sugli inclusi.

Chi è incluso, oggi, nel nostro paese?

E' chi è soggetto forte con i poteri e mezzi per vivere bene, oppure è un soggetto segnato da instabilità occupazionali e di reddito, di fragilità sociali nuove e vecchie, ma che inaspettatamente colpiscono in profondità sempre più persone?

Oggi molti inclusi vivono con il terrore di essere respinti al di là del limite dell'esclusione e si barcamenano quotidianamente per salire sulla zattera inclinata che è l'integrazione sociale. Chi ha questi vissuti, queste difficoltà, può avere atteggiamenti di rifiuto nei confronti di chi gli ricorda, con la sua stessa presenza, che esistono gli esclusi. Non vorrebbe che gli amministratori si preoccupassero di loro e dei loro problemi, vorrebbero che qualcuno si occupasse invece più degli interessi degli inclusi e vorrebbero che anche gli immigrati fossero tolti da sotto i loro occhi. Questa è la richiesta di tanti cittadini che però non sono degli intolleranti di professione o di cultura, ma semplicemente cittadini in difficoltà e per i quali quelle immagini, quelle degli esclusi, sono immagini di disagio: anzi, gli esclusi diventano ai loro occhi i colpevoli del disagio stesso.

Ecco allora che è necessario anche per il volontariato trovare una posizione non più solo di schie-

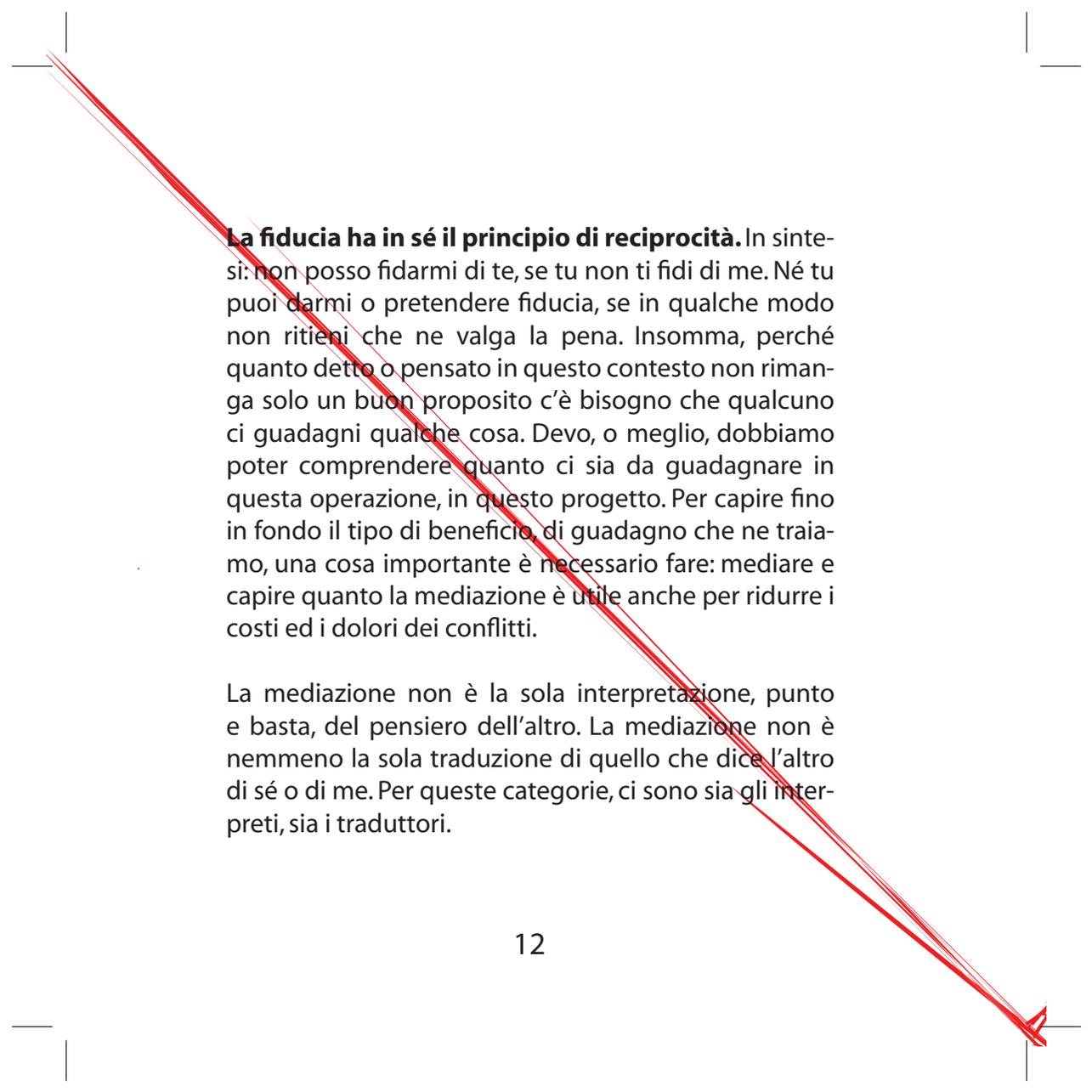
ramento a fianco degli esclusi, ma di “terzietà” rispetto a questa relazione; occorre occuparsi degli inclusi e degli esclusi, e del processo di conflitto sociale che essi esprimono e non solo dei suoi esiti finali, intervenire nella gestione dei conflitti e saper leggere nella richiesta di maggiore sicurezza da parte degli inclusi un disagio, un’inquietudine forte rispetto al cambiamento. Un cambiamento comunque da gestire in prima persona, facendo sentire ognuno partecipe, non formalmente senza delegare responsabilità proprie ad altri.

Emerge quindi la necessità di ritrovare momenti di coinvolgimento, **di partecipazione attiva dei cittadini nei conflitti, per ritrovare il senso della convivenza.** I conflitti possono infatti costituire reali opportunità di ascolto e di dialogo, di apprendimento e di innovazione, piuttosto che solo occasioni di scontri violenti o “spettacolari” di idee e comportamenti, senza che niente sia concretamente fatto per far evolvere la

situazione che ha favorito il conflitto, lavorando invece per una nuova e migliore forma di convivenza.

Il titolo del progetto, **“Mi fido di te”**, costituisce **anche il “messaggio” del progetto. Ricostruendo e reinventando i rapporti di fiducia reciproca che danno ad ognuno il senso di appartenenza, a qualsiasi tipo di comunità**, potremo trovare soluzioni diverse alle crisi che in ogni tipo di convivenza si creano quando i conflitti non sono gestiti o nessuno si impegna per fornire nuove risposte adeguate ai bisogni e diritti di tutte le parti in gioco.

L'insicurezza, che esprime il disagio di chi vive nell'isolamento il conflitto, potrebbe quindi evolversi verso alcuni nuovi tipi di fiducia reciproca, anziché di violenza, soprattutto se si tengono presenti i costi sociali dei conflitti.



La fiducia ha in sé il principio di reciprocità. In sintesi: non posso fidarmi di te, se tu non ti fidi di me. Né tu puoi darmi o pretendere fiducia, se in qualche modo non ritieni che ne valga la pena. Insomma, perché quanto detto o pensato in questo contesto non rimanga solo un buon proposito c'è bisogno che qualcuno ci guadagni qualche cosa. Devo, o meglio, dobbiamo poter comprendere quanto ci sia da guadagnare in questa operazione, in questo progetto. Per capire fino in fondo il tipo di beneficio, di guadagno che ne traiamo, una cosa importante è necessario fare: mediare e capire quanto la mediazione è utile anche per ridurre i costi ed i dolori dei conflitti.

La mediazione non è la sola interpretazione, punto e basta, del pensiero dell'altro. La mediazione non è nemmeno la sola traduzione di quello che dice l'altro di sé o di me. Per queste categorie, ci sono sia gli interpreti, sia i traduttori.

La mediazione è la ricerca partecipata della comprensione (comprendere equivale a prendere insieme, prendere con sé) della “cultura”, del modo di pensare, dell’altro.

Col progetto “Mi fido di te” abbiamo voluto far emergere, far conoscere e offrire occasioni di incontri, per mettere in rete le organizzazioni di **volontariato toscano che si impegnano nella gestione dei conflitti adottando l’approccio della mediazione**. In particolare abbiamo realizzato **sette momenti di approfondimenti** tematici ad ognuno dei quali abbiamo dedicato uno specifico seminario:

- 1.** Il volontariato che si impegna nei conflitti familiari e contro le violenze familiari.
- 2.** Il volontariato della pace e dell’impegno culturale per la difesa dei diritti in diversi ambiti del vivere sociale.
- 3.** Il volontariato che si impegna nella sicurezza e

mediazione, soprattutto nelle grandi città o quartieri, ove la microcriminalità, i litigi di vicinato e di strada sembrano non essere gestiti se non dopo che hanno prodotto vittime.

4. Il volontariato che opera nei conflitti sanitari o nei confronti dei soprusi delle istituzioni.

5. Il volontariato che si impegna nelle scuole ove vi è bullismo e teppismo; ma anche nelle scuole caratterizzate da conflitti interculturali.

6. Il volontariato che si impegna per la difesa dei diritti di libertà di genere (gay, lesbiche e trans).

7. Il volontariato che si fa portavoce della difesa dell'ambiente e della sostenibilità.

Questi sette incontri tematici sono riassunti in questa piccola guida: ad ogni incontro è dedicato un piccolo capitolo in cui abbiamo riassunto i temi trattati e in cui abbiamo posto un elenco delle organizzazioni di volontariato ed enti di riferimento per la mediazione realizzata in tali ambiti.

Emerge da questi incontri tematici, un volontariato che svolge opera di gestione dei conflitti, di mediazione, ma anche di restituzione di responsabilità e impegni ai protagonisti dei conflitti, sollecitando i cittadini a forme di democrazia partecipativa e deliberativa.

Si ricorda, tra l'altro, che a tal fine, con questo progetto abbiamo voluto:

- Creare un coordinamento regionale toscano delle OO.VV. che si occupano di conflitti e mediazione (a chi volesse aderire è pregato di mettersi in contatto con Rossana Caselli: cnv@centrovolontariato.it);
- Realizzare questa piccola guida per far conoscere l'operato quotidiano di questo tipo di OOVV, soprattutto a studenti e insegnanti, operatori sociali e volontari;
- Costituire un comitato scientifico con la collaborazione della Facoltà di Scienze della Pace di Firenze e di Pisa, oltre che con i rappresentanti delle istituzioni e le OO.VV. partners del progetto;
- Realizzazione di incontri "aperti" ai cittadini del ter-

territorio delle province di Lucca, Firenze, Pisa finalizzati all'apertura di sportelli di ascolto e gestione dei conflitti;

- Creare un nucleo di associazioni di volontariato e di istituzioni che si impegnino alla formazione di propri operatori per l'apertura di sportelli di ascolto, gestione e mediazione dei conflitti, aperti ai cittadini che chiedono un aiuto e avvio di gruppi di auto-mutuo aiuto per le vittime dei conflitti

La guida si articola quindi in tre parti:

- **nella prima** sono riportate le sintesi degli incontri svolti relativamente ai sette tipi di conflitti di cui sopra; e sono stati suddivisi in base a diverse "tipologie" di mediazione:

- I primi quattro incontri sono tipi di percorsi di mediazione che segnano nuovi legami tra legalità e solidarietà (conflitti familiari, di territorio di sicurezza urbana, tra popoli, tra istituzioni e cittadini, ecc.);

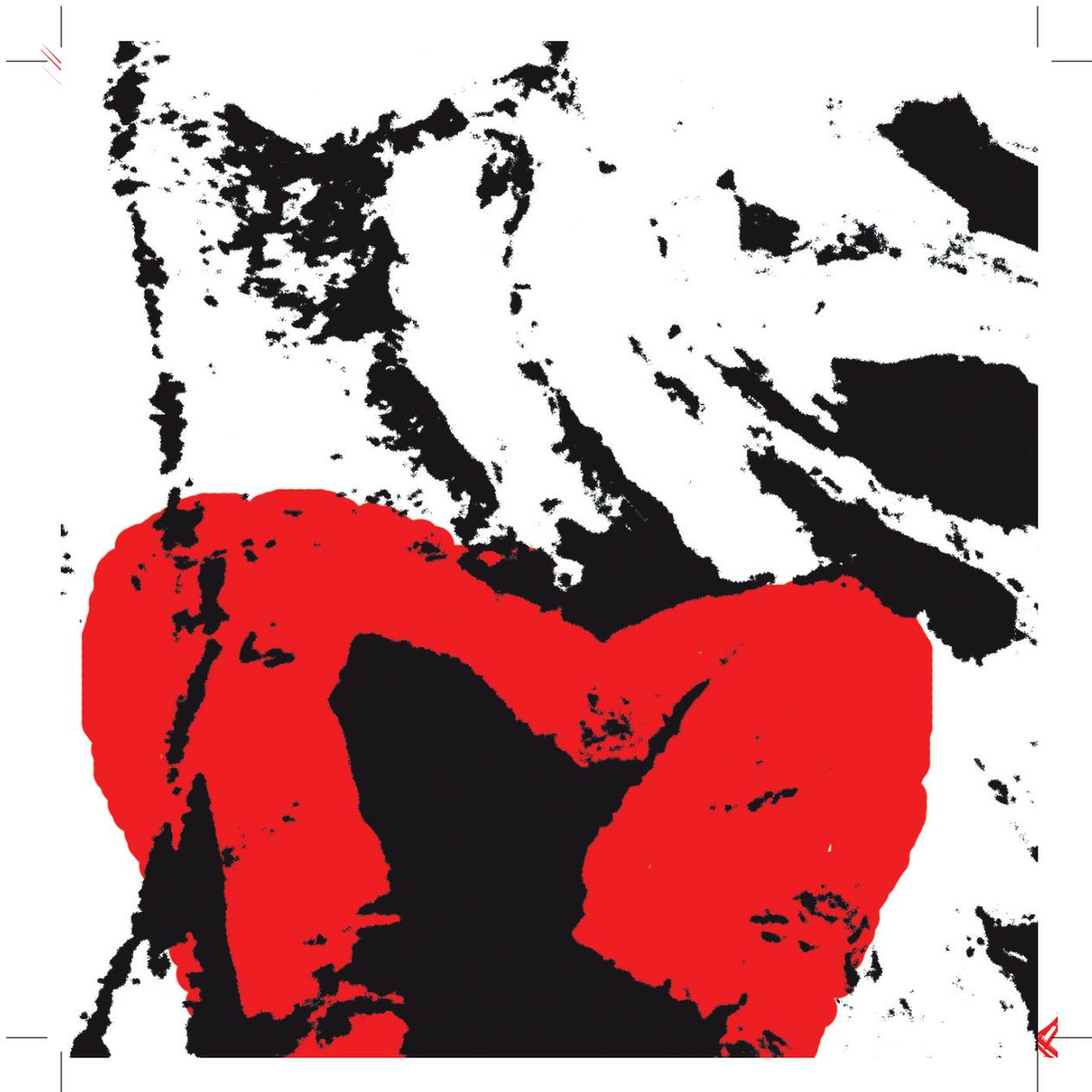
- I due successivi sono invece dedicati a tipi di me-

diazione che segnano nuovi diritti di cittadinanza e di contrasto alle discriminazioni, nel rispetto delle diversità (conflitti interculturali, di genere, ecc.);

- Nell'ultimo incontro invece, dedicato ai conflitti ambientali, l'accento è posto sui processi decisionali pubblici e la partecipazione democratica alle scelte d'impatto ecologico;

- **nella seconda parte** sono stati raccolti i nominativi e gli indirizzi di alcune delle organizzazioni a cui ci si può rivolgere per saperne di più o per chiedere interventi di mediazione;

- **infine una terza parte** dove sono riportati due tipi di depliant riguardanti lo sportello di mediazione sociale ed al gruppo di auto-mutuo aiuto per familiari di vittime della strada che hanno preso origine da questo stesso progetto.



**PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA'
NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI**

Conflitti? L'importante è gestirli...

**TAVOLA ROTONDA
Lucca, 12 dicembre 2006**

Hanno partecipato:

Gabriella Pedreschi Assessore Pari Opportunità Provincia di Lucca

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Marco Bertoluzzo, Criminologo "Gruppo Abele"

Hélène Van Den Steen, Mediatrice familiare "Casa della Solidarietà"
Bruxelles, Belgio

Luciana Zambon Mediatrice familiare Comune di Lucca

Sintesi del seminario

L'incontro si è posto come prima tappa del progetto di promozione e diffusione della cultura e dei servizi pubblici di mediazione dei conflitti a cominciare da quelli familiari, soprattutto quando vi sono separazioni e divorzi. La mediazione, intesa come modalità di gestione dei conflitti attraverso la cooperazione e la corresponsabilizzazione realizzata con l'aiuto di una terza parte tra quelle in conflitto e adeguatamente formata a tal fine, ha però un'applicazione sempre più ampia in vari ambiti del vivere sociale, oltre quello familiare. L'incontro ha voluto fornire una prima presentazione delle opportunità offerte da questi servizi pubblici e dal mondo del volontariato, sia sul nostro territorio locale e regionale, sia in esperienze pilota quale quella del "Gruppo Abele" o dell'esperienza del "Centro europeo di mediazione di Bruxelles" (Belgio), che costituisce un

importante punto di riferimento a livello europeo.

Nell'incontro si è fatto riferimento a come la mediazione familiare sia stata introdotta anche in Italia da alcune associazioni di volontariato che si ponevano l'obiettivo di aiutare le famiglie in difficoltà a causa dei loro conflitti interni. In particolare queste associazioni aiutano i genitori a rimanere tali anche quando il legame coniugale si scioglie o comunque quando i coniugi sono in conflitto tra di loro. Tra queste associazioni è stato ricordato il ruolo precursore dell'ALFID, Associazione Laica Famiglie in Difficoltà la cui costituzione risale a più di 25 anni fa.

Nell'82, in provincia di Trento alcune persone colpite direttamente da situazioni di separazione, decisero di costituire la prima associazione di volontariato che ha offerto in Italia un servizio di mediazione familiare: dapprima facendo tesoro delle esperienze maturate come volontarie, poi, in modo più "sistematico", quando, una volta aperte le scuole italiane di mediazione

familiare, hanno acquisito il titolo professionale di mediatore familiare.

Oggi sono numerose le associazioni e gli enti locali che offrono questi tipi di servizi e di sostegni alle famiglie in difficoltà, con molti servizi di supporto: dall'ospitalità in piccoli appartamenti, a case di fuga in caso di violenze, a servizi di consulenza legale e psicologica, o centri di ascolto e consulenze on line.

Anche in Toscana le associazioni di volontariato che hanno offerto servizi di mediazione familiare sono state inizialmente le associazioni di donne che si sono occupate delle violenze. Si tratta di Centri antiviolenza (quali l'associazione Artemisia di Firenze) che si sono occupate della promozione della donna e di problematiche connesse alle violenze domestiche ed extradomestiche. Inoltre vi sono alcune Pubbliche assistenze (per esempio recentemente ha aperto il servizio di mediazione familiare la Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio, Firenze) o Misericordie (come quella

di Viareggio).

Ma in che cosa consiste la mediazione Familiare?

E' iniziata come prassi, come modo di operare di alcune organizzazioni di volontariato, poi è diventata anche un servizio professionale offerto alle famiglie in difficoltà. Perché in famiglia si consuma il maggior numero di soprusi economici, di ricatti psicologici, di percosse e molestie, di violenze sessuali: tante facce di una violenza in gran parte sommersa, subita in silenzio presente in tutti i ceti sociali.

E' una violenza particolarmente odiosa perché si consuma in un contesto in cui dovrebbero prevalere fiducia, rispetto, amicizia e lealtà reciproche. Forse proprio per questo ci trova spesso impreparati ad affrontarla, soprattutto se si è figli.

La famiglia che vive in conflitto può creare traumi, ma può anche essere una risorsa per uscire dalla situazione stessa.

La mediazione familiare fa leva su tali risorse interne alle famiglie per riuscire comunque ad essere genitori.

La mediazione familiare è un servizio alle famiglie in crisi che può essere richiesto da uno o più familiari: è un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari quando queste sono fortemente conflittuali, realizzato con l'aiuto di una terza persona, un mediatore, che con una preparazione specifica e sollecitato con il consenso delle parti in conflitto, nella garanzia del segreto professionale ed in autonomia dall'ambito giudiziario, si adopera affinché i genitori elaborino essi stessi un programma di separazione soddisfacente per loro e per i loro figli esercitando la comune responsabilità genitoriale. Il mediatore quindi, è in sostanza un "facilitatore" delle comunicazioni e dell'ascolto reciproco, che tende a ridare fiducia alle parti contendenti in possibili soluzioni comuni, per il benessere superiore dei figli.

Con la Mediazione familiare si vuol rovesciare la logica del vincitore e vinto, della prova di forza reciproca, per adottare invece una logica temporale più lunga, vedendo oltre il conflitto del momento, limitando o prevenendo forme di violenza che attraverso il conflitto si esprimono, per riuscire a comprenderne gli effetti spesso devastanti che queste hanno sul futuro dei figli.

La Mediazione familiare propone la logica del “si può vincere in due” se innanzitutto ci si ascolta e ci si rispetta nelle nostre diverse esigenze e bisogni; con la convinzione che ambedue le persone, oltre il conflitto, hanno un futuro. **La mediazione riaccende la speranza del guardare oltre, ma anche tende a ricreare quella fiducia e stima che nel conflitto spesso i contendenti perdono, o temono di perdere per sempre di fronte ad un “fallimento” (o vissuto tale) della loro unione e delle loro capacità di essere buoni genitori.** Ed il mediatore si offre di sostenerli

nel loro reciproco bisogno-dovere di continuare ad essere genitori: questo è il loro comune terreno su cui agisce la "mediazione".

Imparare ad affrontare questa realtà significa innanzitutto ri-conoscere le dinamiche dei conflitti e prevenire gli effetti negativi. Ed è **possibile prevenire educando alla gestione dei conflitti in modi tali da evitare che si manifestino violentemente, poiché è possibile talora intervenire nei conflitti prima che questi facciano vittime. La mediazione familiare ha questo significato. Ed è un intervento nell'interesse preminente dei bambini.**

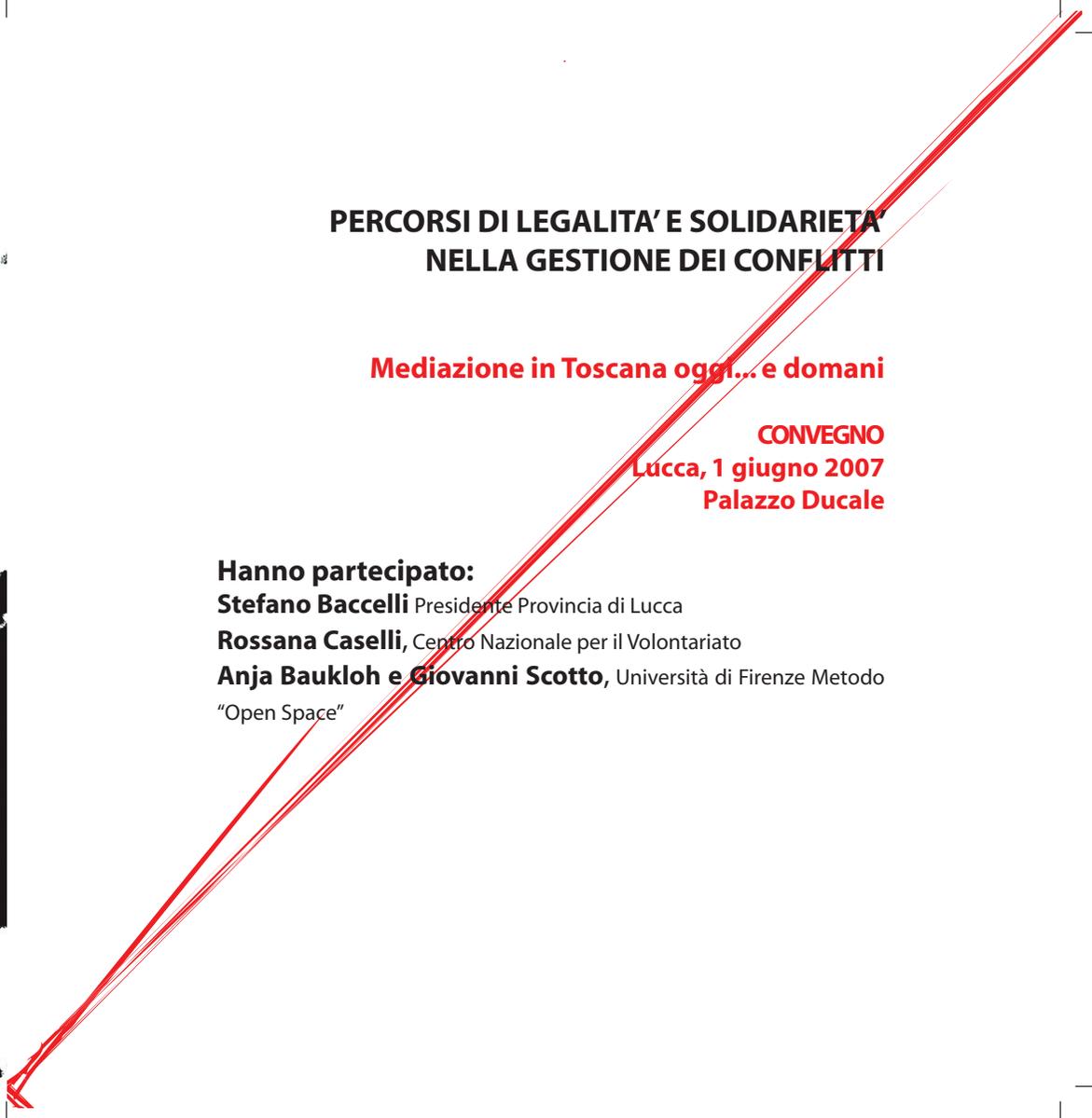
L'ascolto dei bisogni, se avviene da parte di persone competenti, appositamente preparate ed empaticamente vicine a chi si rivolge a loro, favorisce anche l'interpretazione delle possibili soluzioni.

Un Centro che ha più tipi di servizi da offrire, oltre alla

mediazione familiare, può quindi meglio "interpretare" i vari problemi, offrendo più tipi di soluzioni tra loro articolate. Per esempio: consulenza legale, consulenza psicologica, consigli per rivolgersi ad altri tipi di servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, può offrire spazi di incontro con i figli, spazi di osservazione delle diverse situazioni familiari, alloggi temporanei per situazioni di emergenza.

E' quindi importante che la mediazione familiare faccia parte di una gamma di servizi che possono essere presenti all'interno di uno stesso Centro per le famiglie e che questo servizio sia ben raccordato con la rete degli altri servizi, sia interni al Centro stesso che del territorio in cui opera, a fianco delle istituzioni, per meglio poter aiutare le persone in conflitto.





**PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA'
NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI**

Mediazione in Toscana oggi... e domani

**CONVEGNO
Lucca, 1 giugno 2007
Palazzo Ducale**

Hanno partecipato:

Stefano Baccelli Presidente Provincia di Lucca

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Anja Baukloh e Giovanni Scotto, Università di Firenze Metodo
"Open Space"

Sintesi del seminario

L'incontro si è svolto secondo la metodologia **"open space"**: si tratta di un metodo che favorisce la partecipazione attiva di tutti i convenuti all'iniziativa, contribuendo con le proprie idee ed esperienze. Non sono quindi previsti inizialmente relatori da un lato e ascoltatori dall'altro, ma tutti insieme si è elaborato un programma di lavoro con momenti condivisi di scambio e di approfondimenti, facendo del convegno anche un momento di sperimentazione di modalità di mediazione. I lavori sono stati coordinati da due docenti ed esperti di mediazione dell'Università di Firenze (Anja Baukloh e Giovanni Scotto) con la collaborazione di alcuni allievi del Master in Mediazione dei Conflitti sociali ed interculturali tenuto dalla stessa Università e del Corso di Laurea interdipartimentale in Scienze della Pace, dell'Università di Pisa.

Il tipo di organizzazione che si è dato il convegno è stato quindi funzionale anche ad un maggiore coinvolgimento non solo degli operatori sia pubblici che del mondo del volontariato che già oggi svolgono attività di mediazione in diversi ambiti della vita sociale, ma anche ai giovani che intendono specializzarsi, con appositi corsi universitari, per svolgere questo tipo di attività. Il tema centrale e trasversale di tutto il convegno è stata **la cultura della mediazione** che è espressa da tutte queste diverse realtà in cui è adottata, con particolare riferimento ai "nuovi diritti emergenti".

I gruppi di lavoro a cui i partecipanti hanno partecipato sono stati 9 e hanno focalizzato i seguenti argomenti rispetto al ruolo che il volontariato svolge nella gestione di diverse tipologie di conflitti:

1. mediazione ambientale e territoriale
2. mediazione sanitaria tra pazienti ed operatori sanitari
3. mediazione nel lavoro di strada

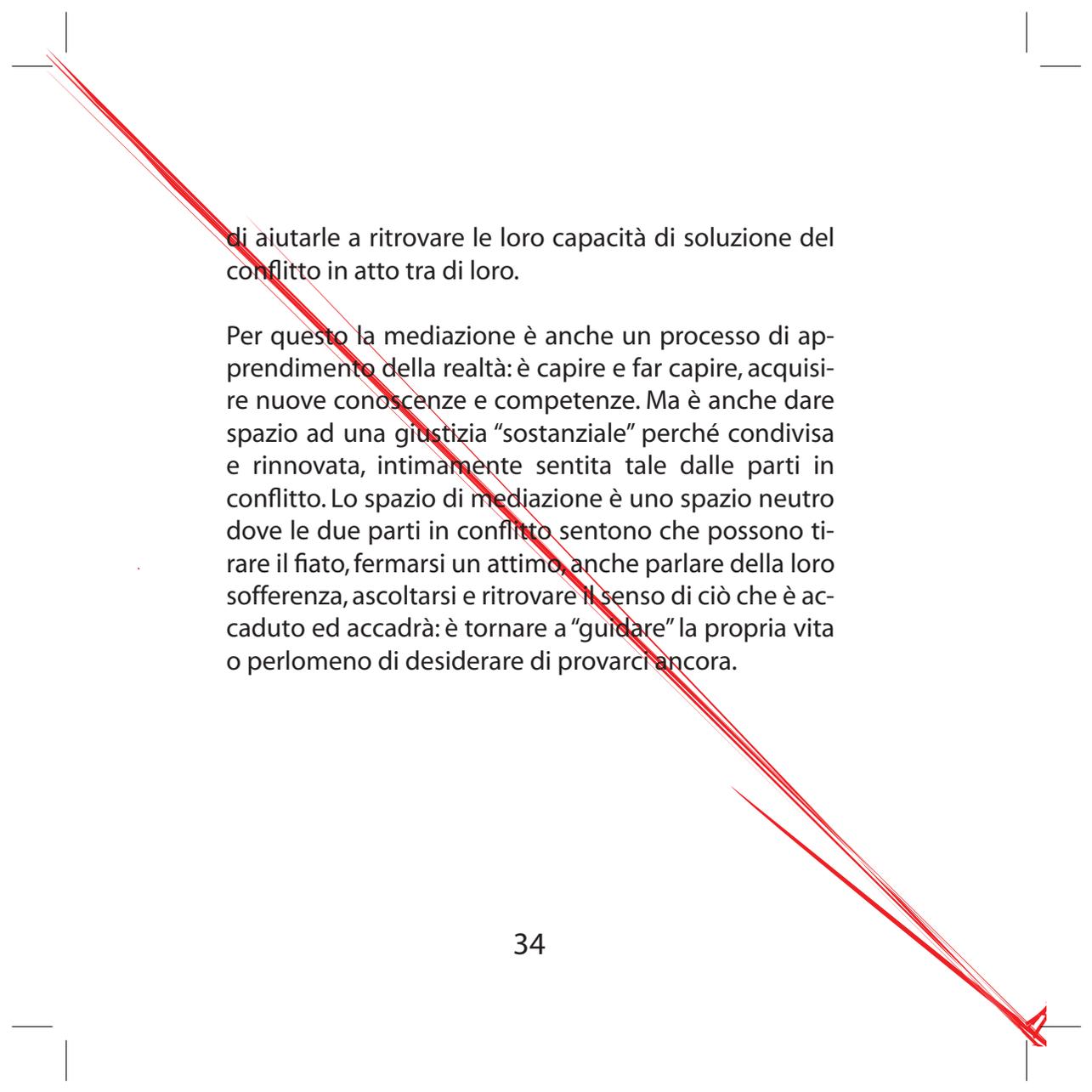
4. mediazione interetnica
5. mediazione penitenziaria
6. mediazione scolastica e tra insegnanti
7. mediazione scolastica e tra ragazzi
8. mediazione e conflitti nelle organizzazioni ed associazioni di volontariato
9. mediazione e conflitti tra stereotipi di genere e di generazioni

I gruppi di lavoro hanno elaborato ognuno un proprio documento conclusivo che è stato distribuito a tutti i partecipanti al termine della giornata stessa. L'incontro è servito sia a favorire la conoscenza tra coloro che in enti pubblici, organizzazioni di volontariato o corsi universitari, si occupano di gestione e mediazione dei conflitti, sia anche a sperimentare un metodo, quello dell'open space, che richiede una partecipazione attiva di tutti i partecipanti. Questo metodo è stato scelto perchè esprime anche lo stesso metodo che sta alla base delle attività di mediazione dei conflitti: la parte-

cipazione e la responsabilizzazione di tutte le parti in gioco.

E' emerso dal convegno che in tutti i casi esaminati e discussi la mediazione diventa uno spazio-laboratorio ove provare a rinnovare un patto di convivenza riconoscendo la dignità ed il dolore di cui spesso sono portatori i confliggenti, un patto in cui coniugare le loro scelte e responsabilità anche con nuove modalità di condivisione del futuro.

La mediazione quindi è un modo di gestire il conflitto, ma ciò non significa che il mediatore elabori proprie soluzioni e che le imponga. Il mediatore si occupa, più che della soluzione della controversia, dei configgenti, ossia delle persone che sono in conflitto. Da sole non riescono più ad uscire da quelle situazione ed hanno bisogno di qualcuno che li aiuti, ma non c'è nessuno al mondo che potrà mai risolvere il conflitto sostituendosi alle due parti. L'unica via praticabile è quella



di aiutarle a ritrovare le loro capacità di soluzione del conflitto in atto tra di loro.

Per questo la mediazione è anche un processo di apprendimento della realtà: è capire e far capire, acquisire nuove conoscenze e competenze. Ma è anche dare spazio ad una giustizia "sostanziale" perché condivisa e rinnovata, intimamente sentita tale dalle parti in conflitto. Lo spazio di mediazione è uno spazio neutro dove le due parti in conflitto sentono che possono tirare il fiato, fermarsi un attimo, anche parlare della loro sofferenza, ascoltarsi e ritrovare il senso di ciò che è accaduto ed accadrà: è tornare a "guidare" la propria vita o perlomeno di desiderare di provarci ancora.

Ecco alcuni esempi di mediazione applicata in altri contesti, oltre a quello familiare di cui abbiamo già parlato:

nella scuola, per aiutare i ragazzi a gestire le varie forme di bullismo e prepotenze che vi sono "tra pari", ma talora anche conflitti tra studenti e insegnanti o di insegnanti tra loro, preparando alcuni ragazzi o docenti a svolgere il ruolo di mediatori;

nel lavoro, in cui si stanno sempre più affermando pratiche di ADR (*Alternative Dispute Resolution*, soluzioni alternative delle dispute) che si rifanno a modalità "conciliative" di risoluzione delle controversie del lavoro (non di tipo sindacale o legale) ed anche per sostenere in modi concreti, gestendo nelle aree conflittuali in azienda, l'inserimento lavorativo di chi è più emarginato, come i disabili;

nella pubblica amministrazione, per rendere più condivise le aree di conflitto che si creano tra cittadini e gestione dei servizi, creando appositi regolamenti di mediazione (esiste, in proposito, presso la UE, anche un ufficio di mediazione europeo);

in ambito sanitario, per rendere più accessibili e condivise le informazioni ai cittadini quando si tratta di prendere decisioni difficili per la loro salute o dei propri cari (per esempio, nell'ambito dell'oncologia pediatrica);

sul territorio, a livello di quartieri metropolitani, per affrontare i temi della sicurezza urbana, della micro-criminalità, delle vittime di reati, riproponendo i problemi in termini di responsabilità condivise sul territorio, più che ridurre il tema al metodo di "guardie e ladri";

in ambito sociale, con mediazioni interculturali, per favorire l'integrazione di immigrati con la nostra cultu-

ra e viceversa, la nostra conoscenza e il rispetto di altre culture;

in ambito penale, per trovare soluzioni alternative a "pene" per i reati soprattutto minorili, e promuovendo invece forme di riparazione dei danni e dolori inflitti. Ciò nasce dalla consapevolezza dell'inadeguatezza che spesso ha il meccanismo giudiziario nel risolvere i conflitti, in quanto si muove secondo regole rigide nell'ambito dei sistemi di potere (il giudice, gli avvocati, i consulenti, ecc), facendo riferimento a categorie precostituite (vincitore e soccombente, vittima e reo, ecc.).



**PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA'
NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI**

**La difficile convivenza civile.
Conflitti, sicurezza urbana
e nuove esperienze di mediazione sociale:
verso una proposta per il nostro territorio**

**CONVEGNO
Lucca, 20 giugno 2007
Palazzo Ducale**

Hanno partecipato:

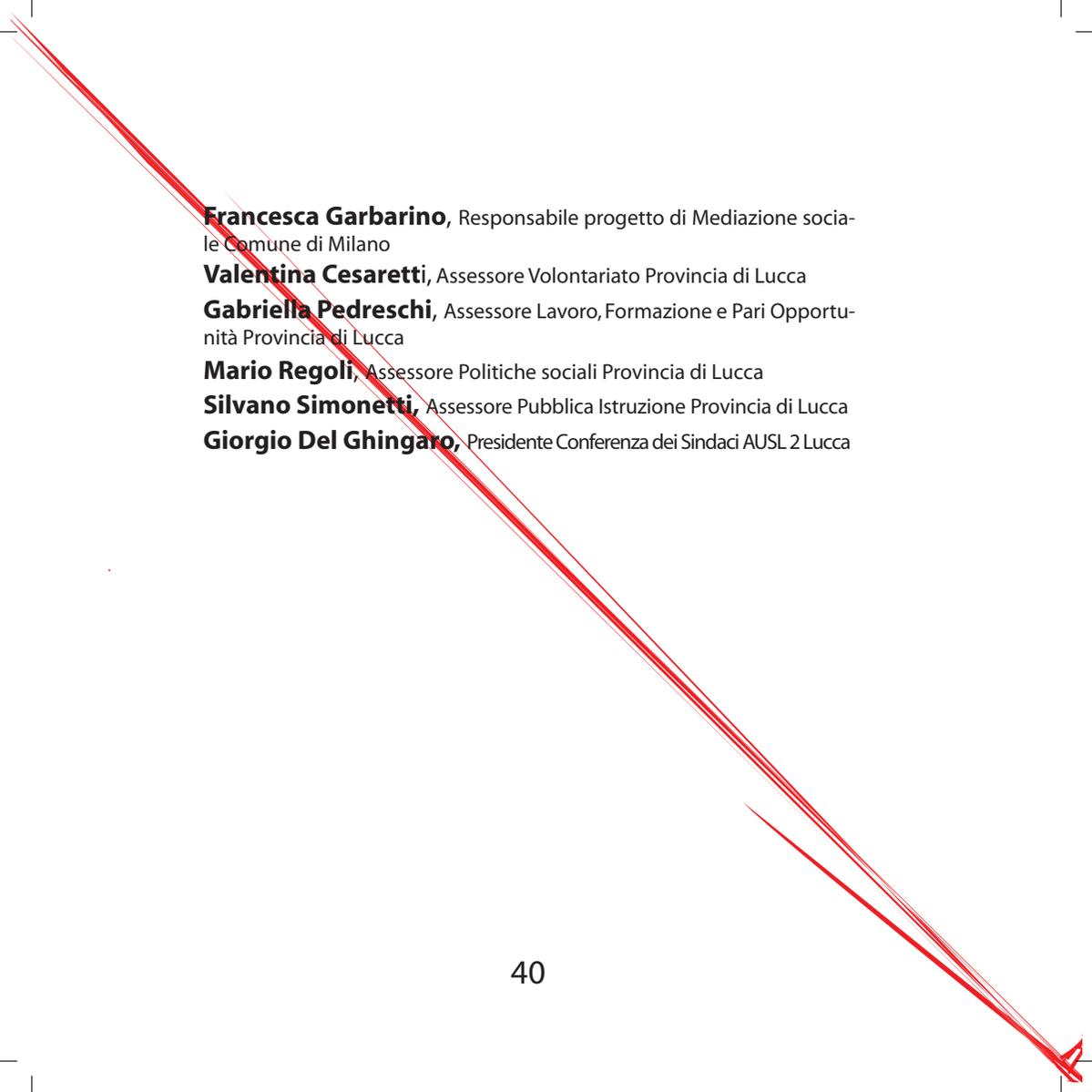
Patrizio Petrucci, Presidente CESVOT

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Marco Bertoluzzo, Criminologo "Gruppo Abele" Torino

Duccio Scatolero, Facoltà di Psicologia - Università di Torino

Leonardo Carocci, Responsabile progetto Mediazione sociale Comune di Roma



Francesca Garbarino, Responsabile progetto di Mediazione sociale Comune di Milano

Valentina Cesaretti, Assessore Volontariato Provincia di Lucca

Gabriella Pedreschi, Assessore Lavoro, Formazione e Pari Opportunità Provincia di Lucca

Mario Regoli, Assessore Politiche sociali Provincia di Lucca

Silvano Simonetti, Assessore Pubblica Istruzione Provincia di Lucca

Giorgio Del Ghingaro, Presidente Conferenza dei Sindaci AUSL 2 Lucca

Sintesi del seminario

L'incontro ha avuto l'obiettivo di presentare alcune esperienze di mediazione sociale realizzate da o con associazioni di volontariato in alcune grandi città italiane: Torino, Milano, Roma.

Il "Gruppo Abele", a Torino, ha aperto la Casa dei Conflitti. Nel 1995, ha iniziato a sperimentare progetti di intervento sull'area del conflitto, della mediazione sociale, della mediazione scolastica e giovanile e nel 1997 ha preso avvio il progetto Casa dei Conflitti aperta a tutti i cittadini che chiedono aiuto per gestire i propri conflitti di diversa natura. Gli interventi sono riconducibili a quattro aree: l'area dell'accoglienza, l'area dell'"abitare", l'area dell'impegno sul territorio e quella dell'investimento culturale.

Per quanto riguarda il primo ambito di interventi, sono stati attivati degli sportelli di accoglienza ed ascolto

delle situazioni conflittuali.

Spazi di Intesa, avviato nel 1998 grazie all'iniziativa di un gruppo di esperti in mediazione sociale e al finanziamento congiunto del Comune di Torino e inizialmente della Circoscrizione VIII, Casa dei conflitti Mirafiori, inaugurato nel 2001 grazie ai contributi della Città di Torino Settore Polizia Municipale e Circoscrizione 10 Mirafiori Sud. La Casa dei conflitti Barriera di Milano ha aperto nel giugno 2004. Successivamente è stato aperto uno sportello per l'ascolto e la gestione dei conflitti in un quartiere di edilizia residenziale pubblica nella zona Mirafiori Nord di Torino.

Tutti i Centri sono gestiti dall'associazione "Gruppo Abele" grazie ad un'*équipe* di circa 15 persone (volontari, cittadini, operatori) dal diverso profilo professionale (educativo, psicologico, legale, pedagogico), tutte formate alle tecniche della mediazione.

I Centri sono luogo di ascolto, accoglienza e accompagnamento per chi vive una situazione di tensione nell'ambito familiare, lavorativo o di vicinato. Un luogo

dove si è aiutati a trovare soluzioni alternative a liti che si trascinano da anni, a tensioni che hanno portato alla rottura comunicativa tra le parti. Il servizio opera in rete con le diverse realtà del territorio quali i commissariati di Polizia, le stazioni dei Carabinieri e le sezioni della polizia municipale, i servizi socio-assistenziali e le associazioni del terzo settore.

Nei Centri viene proposta una modalità di gestione dei conflitti che rende i cittadini protagonisti: una seduta di mediazione che prevede l'incontro dei confliggenti di fronte ai mediatori, volta alla ricerca di un accordo tra le parti; una pratica di negoziazione degli interessi in causa; un accompagnamento nella ricerca di soluzioni più soddisfacenti per entrambi; un invio alle Forze di Polizia laddove, nella situazione concreta, non sia possibile gestire pacificamente il problema; un accompagnamento ai servizi sociali e psichiatrici del territorio, a quello di Mediazione Familiare (GEA) o all'Accoglienza del "Gruppo Abele".

Una prima tipologia di conflitti incontrati sono quelli di vicinato. I motivi del contendere riguardano generalmente screzi nati da episodi di quotidianità, mai chiariti, che, nel tempo, hanno portato al deterioramento della relazione preesistente. I nodi più comunemente individuati riguardano l'utilizzo degli spazi comuni, la custodia degli animali, disturbi provocati da rumori, episodi di scortesia e mancanza di attenzione.

Una seconda tipologia, molto frequente, riguarda i conflitti familiari: tra questi le incomprensioni tra genitori e figli, le tensioni nate nella ricostruzione di nuovi nuclei familiari, le liti tra fratelli per questioni di eredità o divisione di beni o gestione dei genitori anziani, e le questioni di separazione tra i due coniugi.

Vi sono infine conflitti che si definiscono di "territorio", dove i problemi nascono, per esempio, da un presunto abuso di autorità esercitato illegittimamente o da conflitti tra condomini e titolari di locali commerciali, come

ristoranti, birrerie o locali di divertimento.

Le situazioni incontrate nel corso di un anno di attività del Centro sono mediamente circa 250. Una percentuale del 35% degli utenti rivoltisi ai Centri ha deciso di usufruire del servizio di consulenza legale in materia per lo più civile. L'informazione sull'iter giuridico si configura sia quale passaggio intermedio verso un tentativo di mediazione, sia come opzione alternativa ad una strada di conciliazione.

Il lavoro di rete svolto sul territorio cittadino ha fatto sì che, laddove dopo un colloquio gli operatori ne ravvisassero il bisogno, i cittadini utenti del servizio potesse rivolgersi sia ad altre associazioni (mediazione familiare, aiuto alle vittime di violenza, sostegno alle donne che hanno subito violenza fisica o psicologica, sostegno al disagio psichico, mediazione interculturale) sia ad enti pubblici (i servizi socio-assistenziali della città, le aziende sanitarie locali, le forze dell'ordine).

Il lavoro di accoglienza dei Centri si accompagna ad un investimento culturale che, nel corso degli ultimi anni ha coinvolto, in una serie di incontri di sensibilizzazione e formazione sul tema della mediazione sociale, scuole elementari, medie e superiori sia della Città di Torino che di Comuni limitrofi e in altre regioni d'Italia o appartenenti al territorio della regione.

L'esperienza di **Roma**, invece, si è sviluppata a partire dal '99 ed opera su otto diversi territori della città. Il progetto di mediazione sociale **per una città Si-cura** interviene per valorizzare, in alcuni quartieri di Roma, per sviluppare la collaborazione ed il dialogo attraverso processi di partecipazione a scelte comuni (quali la gestione degli spazi verdi, la raccolta differenziata, ecc). I veri protagonisti della mediazione sperimentata a Roma sono quindi i cittadini stessi attraverso la partecipazione e l'assunzione di responsabilità condivise contribuendo così al vivere nel loro quartiere in un clima di maggiore vivibilità e sicurezza urbana acqui-

sendo la capacità di gestire in maniera creativa e non violenta i conflitti.

A Milano, invece, esiste un modello di mediazione elaborato nell'ambito del "Centro per la mediazione sociale e penale" destinato alla gestione dei conflitti dei cittadini del Comune di Milano-Settore Sicurezza Urbana in convenzione con il C.I.P.M.

Il servizio si pone in una prospettiva preventiva, offrendo uno spazio di accoglienza e orientamento a quanti vivono una situazione conflittuale e praticando una cultura della gestione dei conflitti incentrata sulla valorizzazione delle risorse soggettive.

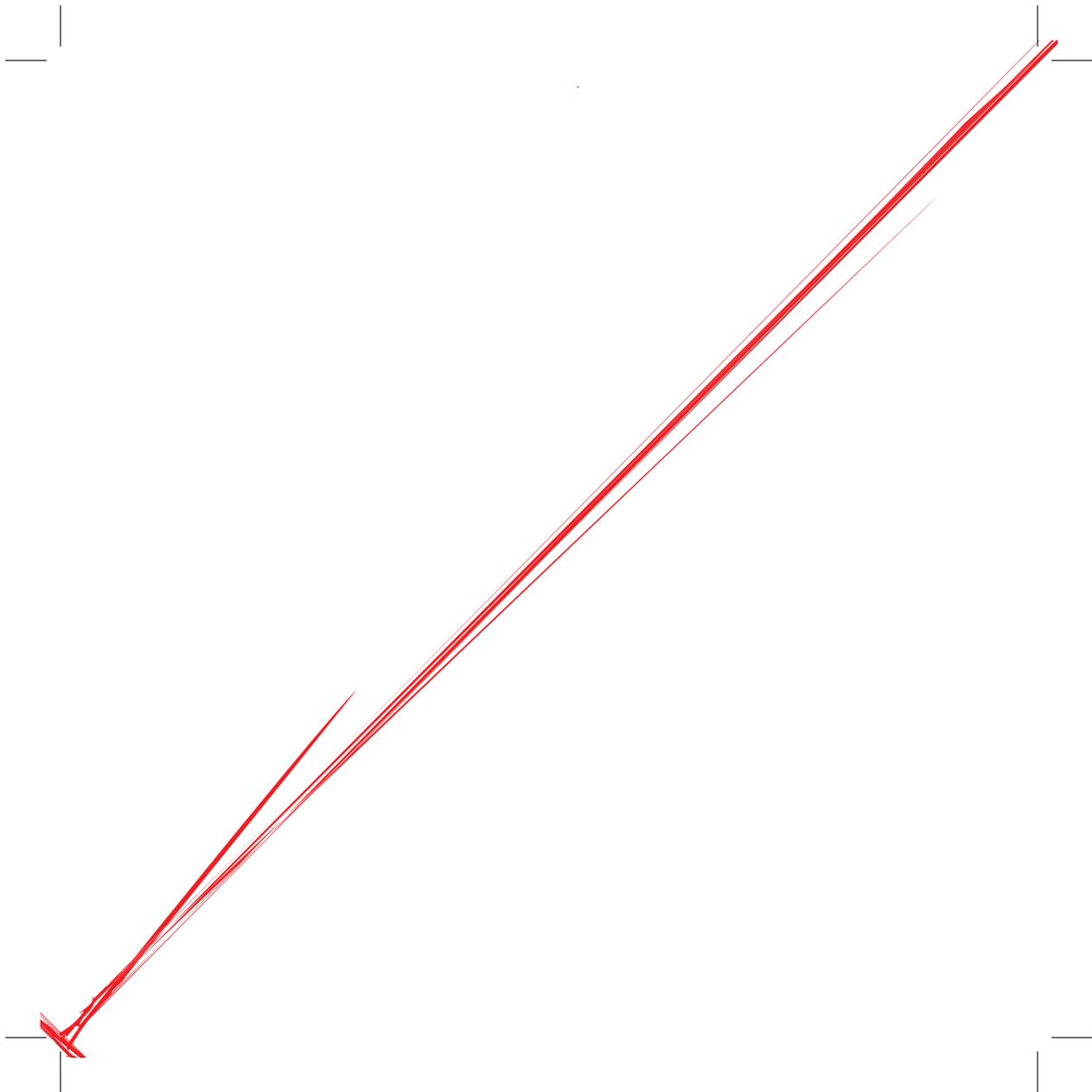
Il Centro svolge un'attività in rete con i servizi del territorio.

La tipologia delle situazioni conflittuali, il 38% delle quali riguarda contesti familiari ed il 33% di vicinato, evidenzia un sistema di relazioni e legami caratterizzati da un'ineadeguatezza rispetto alla gestione di tensioni, disaccordi, incompatibilità.

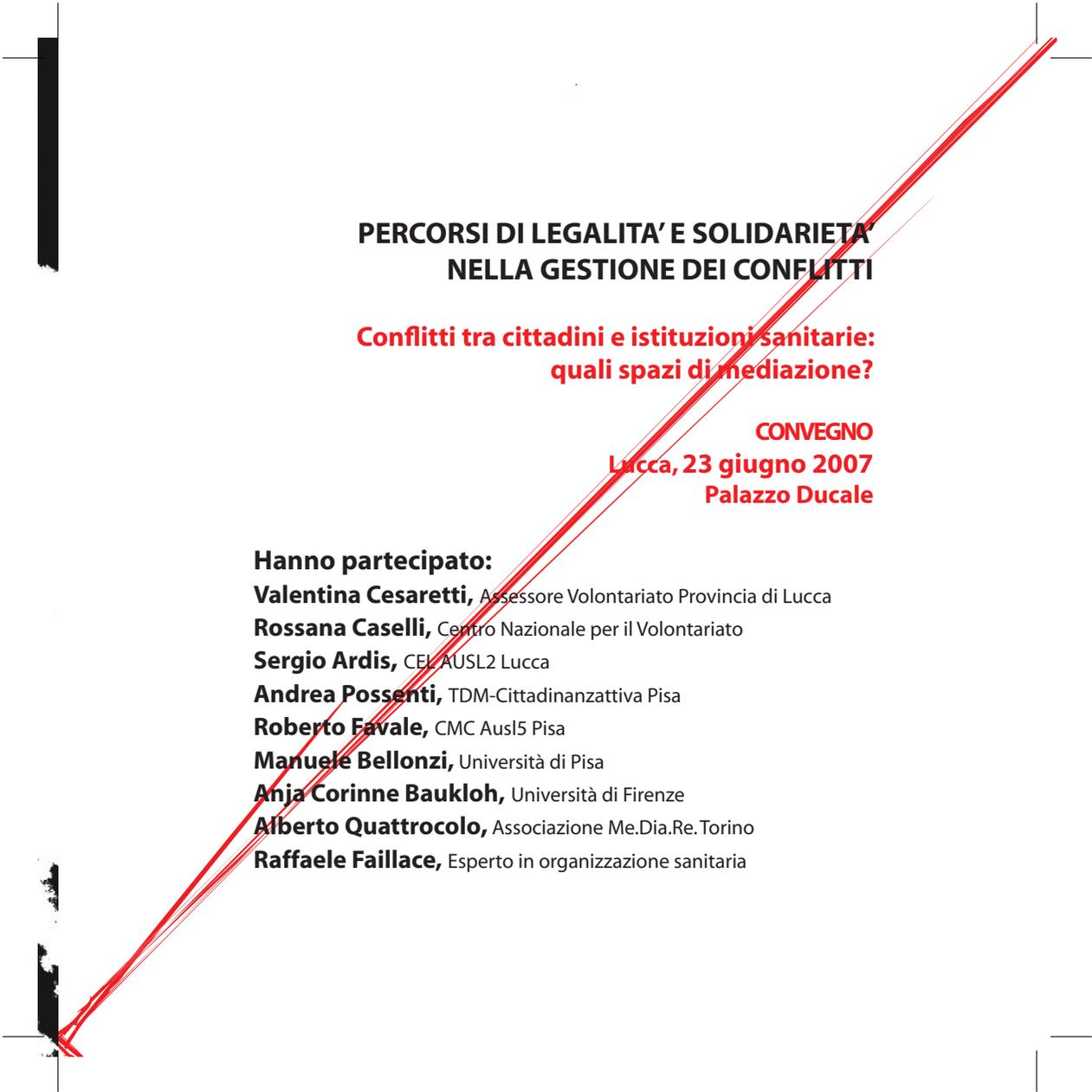
La difficoltà dei soggetti nel gestire determinate conflittualità appare a maggior ragione evidente nei casi in cui gli stessi abbiano commesso un reato, e rischia, se non elaborata, di facilitare anche successivamente situazioni di passaggio all'atto e quindi recidive. In tali situazioni l'intervento giudiziario appare spesso insufficiente per operare un cambiamento effettivo nell'ambito delle complesse dinamiche psicologiche, relazionali e sociali sottese all'episodio denunciato.

Il Centro affronta le situazioni conflittuali in una prospettiva integrata multidisciplinare (psicologica, criminologica, pedagogica, legale), nonché di rete e comunitaria (coinvolgente i servizi e le figure professionali direttamente e indirettamente implicate), che prevede momenti di ascolto, un servizio di orientamento nella gestione del conflitto, incontri di mediazione, consulenza legale e colloqui di sostegno psicologico.

Parallelamente alla pratica e in connessione con la stessa l'equipe del servizio porta avanti una costante riflessione e una ricerca sistematica sulle principali tematiche riscontrate.







**PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA'
NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI**

**Conflitti tra cittadini e istituzioni sanitarie:
quali spazi di mediazione?**

**CONVEGNO
Lucca, 23 giugno 2007
Palazzo Ducale**

Hanno partecipato:

Valentina Cesaretti, Assessore Volontariato Provincia di Lucca

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Sergio Ardis, CEL AUSL2 Lucca

Andrea Possenti, TDM-Cittadinanzattiva Pisa

Roberto Favale, CMC Ausl5 Pisa

Manuele Bellonzi, Università di Pisa

Anja Corinne Baukloh, Università di Firenze

Alberto Quattrocolo, Associazione Me.Dia.Re.Torino

Raffaele Failace, Esperto in organizzazione sanitaria

Sintesi del seminario

La sanità è un mondo in cui è massima la conflittualità, perché è in gioco la qualità della vita e talvolta la vita stessa delle persone; inoltre apre delicati campi di conflitto tra interessi diversi: le case farmaceutiche, le strutture sanitarie, i medici, i cittadini.

Ovviamente sono previste le forme di tutela istituzionalizzate: giurisdizionale e sociale o extra giurisdizionale, ma la maggiore efficacia per il miglioramento del servizio sanitario pubblico si riscontra nelle azioni dirette, cioè in quelle forme non codificate di colloquio diretto tra il fruitore del servizio (la parte debole, il cittadino malato) o il suo rappresentante, il responsabile, fornitore del servizio (infermiere, medico, amministratore, direttore).

Facendo leva sulla professionalità e buona volontà che anima ogni persona, questa forma di gestione del conflitto non cerca tanto di individuare il colpevole, ma di

curare il disservizio “perchè questo non si ripeta.

Il Tribunale dei diritti del malato (TDM) segnala che su più di 22000 contatti annui, circa un terzo sono dovuti ad errori medici e questi in un caso su 5 hanno portato a consulenze medico-legali. Mediamente all’anno vi sono 7500 indennizzi di risarcimenti medici (ognuno mediamente di 27.000 euro). La mediazione in ambito sanitario si sviluppa quindi anche a fronte di una difficile situazione di comunicazione e relazione tra pazienti e fornitori di servizi sanitari, che ha un preciso riscontro anche in termini economici.

In alcuni contesti nazionali (per esempio Torino o Modena) ed internazionali (per esempio Svizzera, Inghilterra) si è così sviluppata la figura del mediatore sanitario a cui i pazienti possono rivolgersi per tutelare i propri diritti non di fronte ad un giudice, ma di fronte ad una terza persona che aiuta loro a far valere le proprie ragioni circa i diritti di informazione, di accesso

alla cartella clinica, la riservatezza, in consenso libero ed informato, il divieto di costrizione, la libertà di scelta anche in caso – in Svizzera - di “direttive anticipate” e di designazione di un rappresentante terapeutico o del testamento biologico. Il mediatore non solo informa e dà consigli, ma anche prende contatto con le persone e le istituzioni coinvolte e può consultare la cartella clinica.

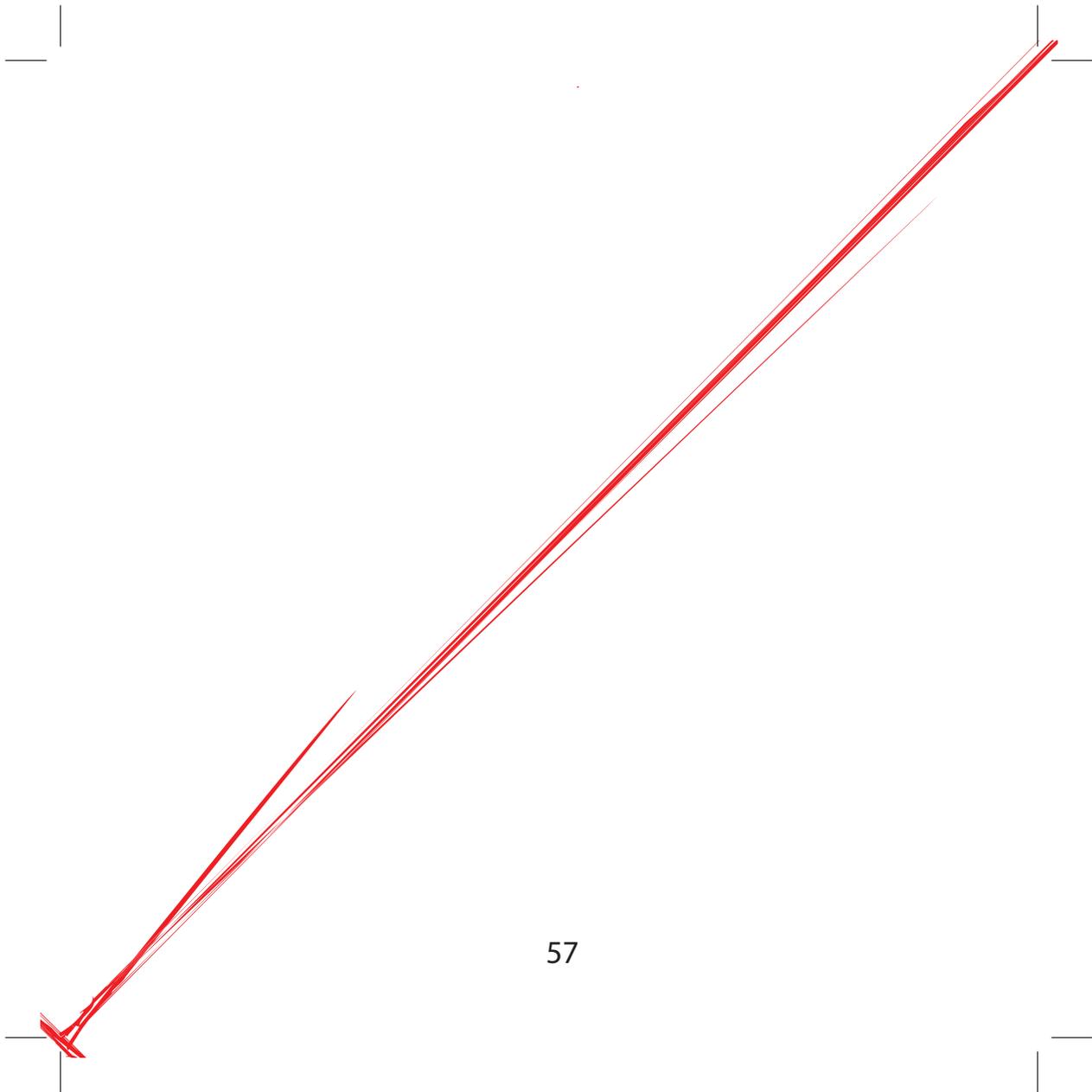
Egli analizza le richieste e ne valuta anche la legalità. Può invitare le persone coinvolte ad una seduta di conciliazione per cercare di trovare soluzioni e per gestire i conflitti. Nel caso che la soluzione sia individuata si redige un “verbale” e le persone coinvolte lo firmano e si impegnano a rispettarlo. Nel caso in cui il conflitto non possa essere risolto dal mediatore, le parti sono allora orientate verso altri soggetti competenti

Il Dott. Bellonzi ha evidenziato come in ambito sanitario ed amministrativo non vi siano situazioni tutelabili solo di fronte ad un giudice, ma ambiti che riguardano

l'umanizzazione dell'assistenza, la relazione medico-paziente al di fuori del consenso informato: tutte situazioni che richiedono altri tipi di interventi di mediazione. In questa direzione possono essere lette anche le recenti direttive toscane in tema di mediazione e conciliazione in sanità pubblica (DL 462 del 17 maggio 2004) che prevedono per gli URP immediate risposte agli utenti per i reclami che si presentano di prevedibile e certa definizione e competenze delle commissioni miste conciliative per tutti gli altri tipi di reclami, salvo quelli di competenza del difensore civico (casi di malpractice).

Infine si è poi fatto riferimento ad una nuova figura professionale prevista in Toscana. Sta infatti per prendere il via un progetto finanziato della Regione per migliorare l'accesso alle cure da parte degli immigrati: E' prevista la creazione di una nuova figura professionale, il "mediatore della salute" e una mappatura dei bisogni sanitari sui quali intervenire. Sarà svolta una indagine

circa i punti prioritari sui quali lavorare, con particolare attenzione al percorso nascita, alla questione aborto, e alle dipendenze, specialmente da alcool dipendenze.. e per il sesso maschile. Per ottenere questa mappatura dei bisogni, il progetto prevede di coinvolgere, con interviste dirette, le stesse comunità, gli operatori sanitari, le associazioni mediche, e gli enti locali e di basarsi sui report già esistenti. Sempre all'interno di questa prima fase, poi, particolare attenzione verrà posta alla rilevazione della presenza sul territorio dei mediatori culturali, per tracciarne una sorta di figura professionale "ideale" e capire quale sia il loro percorso formativo e quali le loro competenze transculturali



57



PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA' NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI

**Il conflitto come risorsa.
La mediazione nella scuola interculturale**

CONVEGNO

Prato, 4 dicembre 2007

Museo Pecci

Hanno partecipato:

Rossana Caselli, Centro Nazionale del Volontariato

Michela Buongiovanni, Presidente Delegazione CESVOT Prato

Adriano Zamperini, Psicologo sociale Università di Padova

Genevieve Makaping, Antropologa Università della Calabria

Ersilia Menesini, Psicologa Università di Firenze

Andrea Del Bianco, Assessorato Servizi Sociali Regione Toscana

IC "Don Milani" Prato

Liceo "Livi" Prato

IC "S. Pertini" Prato

Sintesi del seminario

A partire dagli anni '70 la società italiana è stata investita da un costante flusso migratorio che progressivamente ha coinvolto anche il mondo della scuola. Questa presenza sempre più consistente di bambini e di ragazzi di altre culture rappresenta una reale sfida quotidiana per gli insegnanti e gli operatori scolastici che debbono riorganizzare in termini relazionali, sociali, culturali e cognitivi le tradizionali prassi di lavoro al fine di promuovere occasioni di crescita e di resilienza per tutti gli alunni.

Nelle scuole e nella comunità di Prato, il mondo del volontariato, da sempre sensibile alle problematiche legate al cambiamento sociale, ha attivato progetti ed azioni in collaborazione con la scuola su queste tematiche, dagli interventi di mediazione linguistica fino a percorsi educativi condotti in collaborazione con gli

insegnanti e le famiglie.

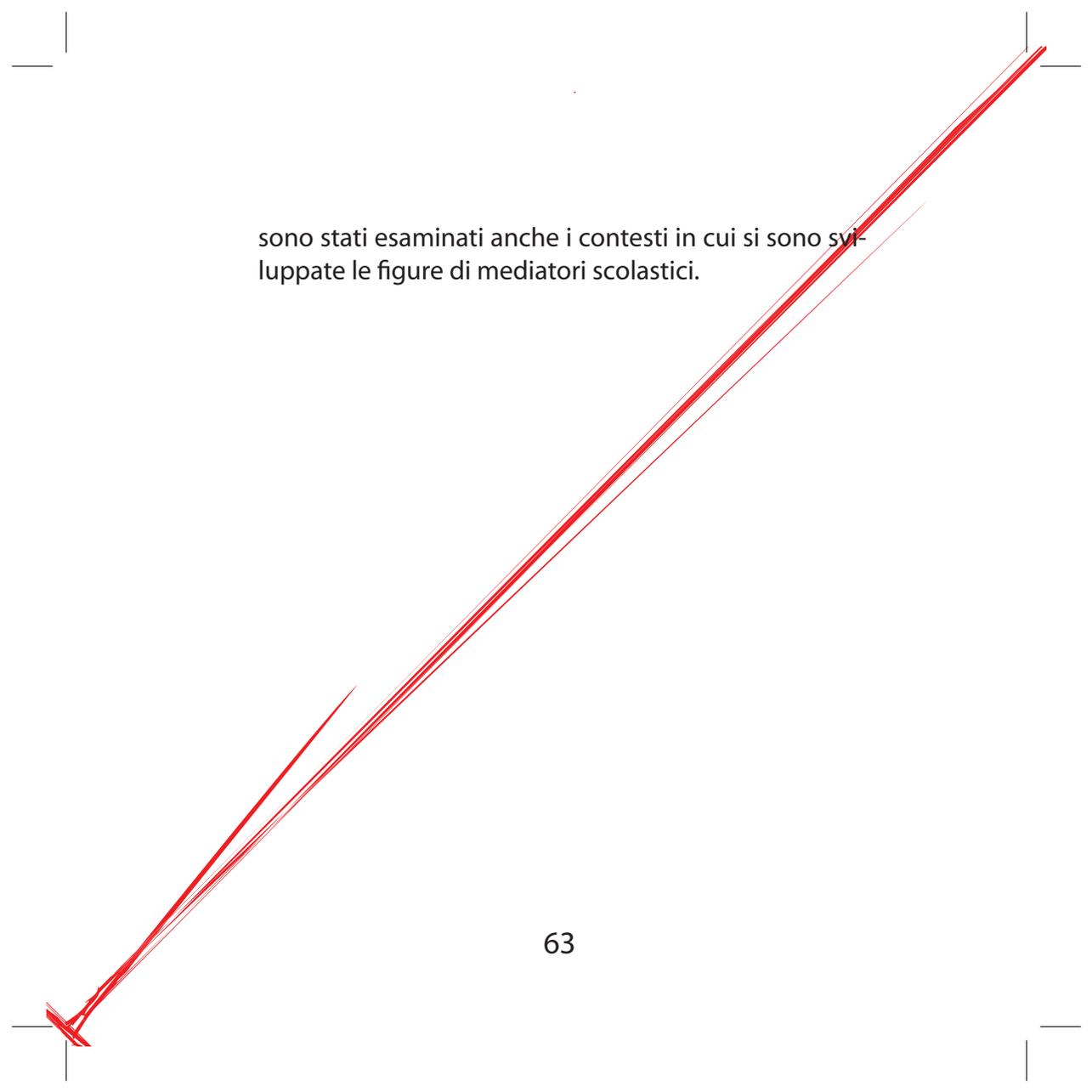
Il convegno promosso dal Centro Nazionale per il Volontariato in collaborazione con l'Ufficio scolastico Provinciale, si è proposto di attivare una prima occasione di riflessione sulle esperienze realizzate e sui progetti futuri, mettendo in luce alcune delle implicazioni educative, psicologiche e sociali che i processi di integrazione scolastica comportano per gli alunni, gli insegnanti ed altri operatori della scuola.

Col convegno si sono messe a confronto esperienze e metodologie provenienti da diversi territori regionali, quali quelli del Veneto e della Calabria.

In Toscana – come ha evidenziato Ersilia Menesini - si ha una percentuale di bambini immigrati superiore alla media nazionale (8,6% rispetto ad una media del 5,9%) e a Prato in particolare si raggiunge quasi il doppio della media regionale (17%). Il Comune di Prato, in particolare, è il Comune d'Italia con maggior numero di bambini immigrati. Per questi bambini esistono

problemi di separazione e distacco dai paesi e cultura d'origine ed anche di contrasto tra il mondo familiare ed il mondo occidentale che iniziano a conoscere. Questo crea problemi nell'inserimento scolastico di diverso tipo (maggiori ritardi e rischi di disperazione scolastica, superiore anche al 12,5% nella scuola media superiore). Ma ciò significa anche per gli insegnanti situazioni di possibili conflitti tra i bambini immigrati e non, come pure la necessità di nuove modalità di mediazione nella gestione della classe. Questa situazione ha anche comportato che a Prato si sviluppasse un particolare progetto provinciale per l'accoglienza degli alunni stranieri e per l'educazione interculturale, che fornisce le linee guida sia per siglare protocolli di accoglienza per i singoli istituti scolastici, sia per le reti di scuole, che per l'insegnamento dell'italiano.

Le scuole di Prato conducono esperienze diverse di integrazione che sono stati messi a confronto nei lavori di gruppo che si sono svolti nel pomeriggio. Tra questi



sono stati esaminati anche i contesti in cui si sono sviluppate le figure di mediatori scolastici.



PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA' NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI

**Gay lesbiche e trans nella gestione dei conflitti
e degli affetti**

CONVEGNO

**Firenze, 15 dicembre 2007
Palazzo Vecchio**

Hanno partecipato:

Susanna Agostini, Presidente Quarta Commissione Sicurezza Sociale Comune di Firenze

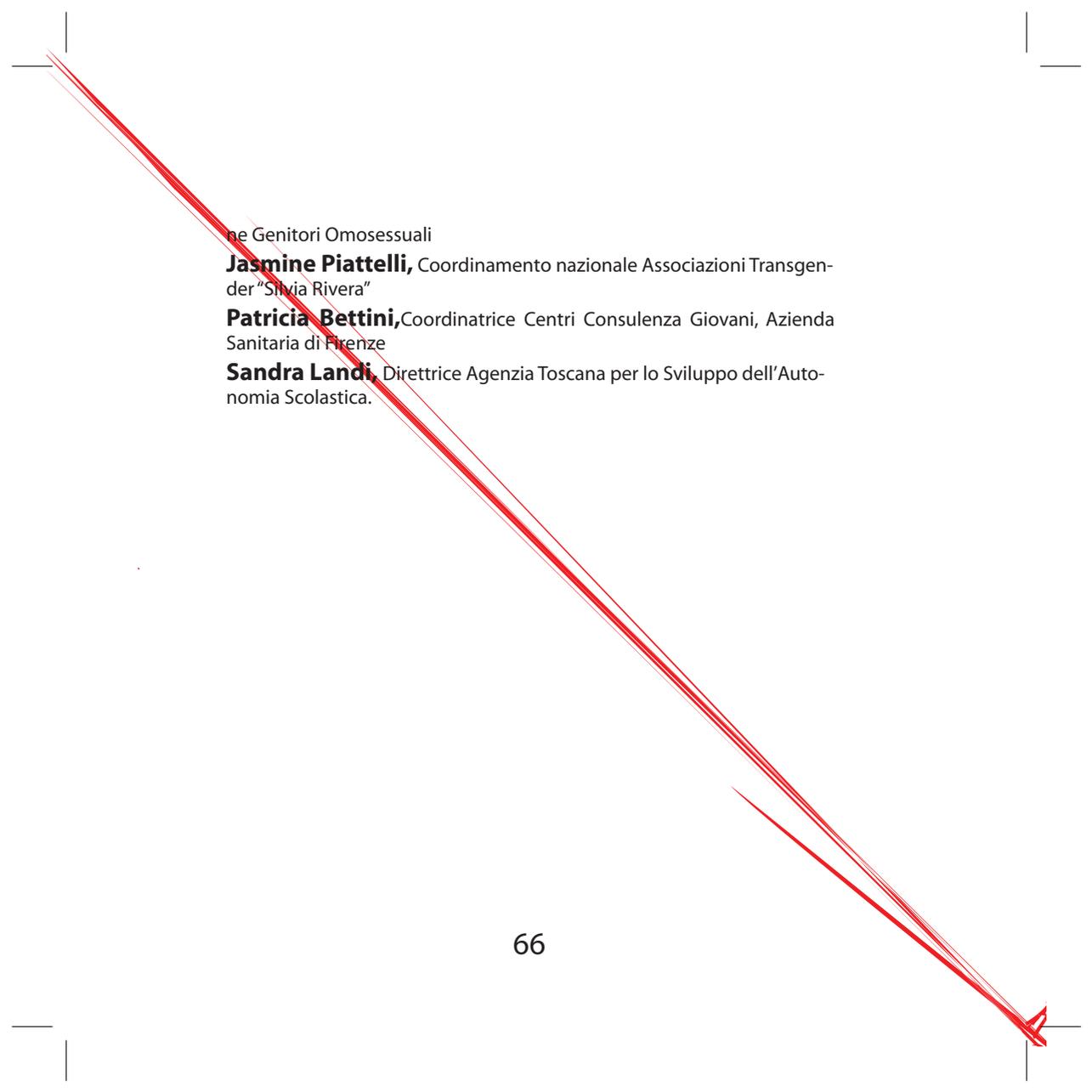
Francesca Ciraolo, Direttrice Educazione alla Salute, Azienda Sanitaria di Firenze

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Mirco Zanaboni, Presidente IREOS

Mila Banchi, Presidente dell'A.Ge.D.O. (Associazione Genitori, Familiari e Amici di Omosessuali) Toscana

Giuseppina La Delfa, Presidente Famiglie Arcobaleno – Associazione



ne Genitori Omosessuali

Jasmine Piattelli, Coordinamento nazionale Associazioni Transgender "Silvia Rivera"

Patricia Bettini, Coordinatrice Centri Consulenza Giovani, Azienda Sanitaria di Firenze

Sandra Landi, Direttrice Agenzia Toscana per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica.

Sintesi del seminario

Il convegno ha avuto come tema principale i conflitti di genere ed in particolare quelli connessi alla genitorialità riguardante sia la famiglia di origine in cui difficilmente è accettata la omosessualità dei figli, sia la genitorialità di omosessuali.

In effetti la famiglia, la scuola, le comunità, il lavoro costituiscono molti "banchi di prova" ai quali le persone omosessuali e transgender sono chiamate a rispondere in una società sempre più complessa. Dall'esperienza del CNV e del Consultorio della Salute di IREOS è emersa la necessità di un approfondimento sul tema dei conflitti legati all'identità sessuale ed agli affetti familiari. Infatti nei percorsi di accettazione delle diverse soggettività, la famiglia rimane un ambito critico sul quale esplicitare i conflitti, ripensare ai ruoli, ridefinire i significati in prospettiva di una possibile e auspicabile

condivisione.

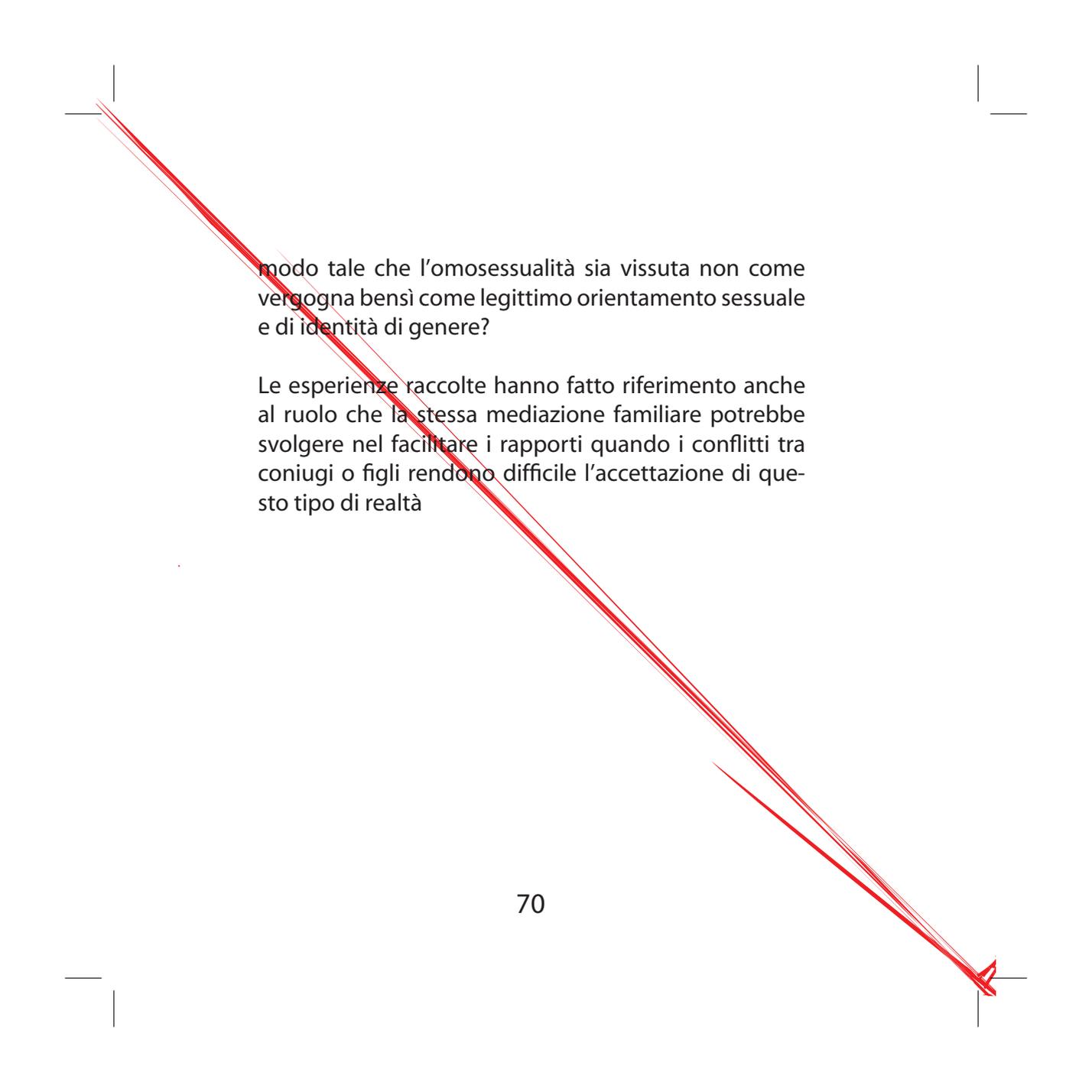
Il convegno è stato un momento di riflessione che è partito da alcune esperienze significative del movimento LGBT (lesbico, gay, bisex e transgender) italiano, che si apre al confronto con gli altri operatori sociali, i mediatori familiari ed il mondo istituzionale.

Le esperienze personali ed associative sono state raccontate dai protagonisti anche con un video e materiali prodotti all'interno di un progetto Dafne realizzato con co-finanziamento della Commissione europea. Gli interventi hanno teso ad evidenziare innanzitutto che la omosessualità non è una malattia, un "vizio" o una scelta, bensì un orientamento affettivo, emotivo e sessuale verso persone dello stesso sesso. Secondo l'organizzazione mondiale della sanità il 5% della popolazione mondiale è omosessuale ed in Italia si stima che ci siano almeno 3 milioni di persone omosessuali.

Le associazioni di volontariato che operano in questi ambiti dei conflitti di genere tendono innanzitutto a combattere l'omofobia, ossia "le reazioni di avversione, rifiuto, disgusto, odio ansietà che persone eterosessuali possono provare nei confronti delle persone omosessuali".

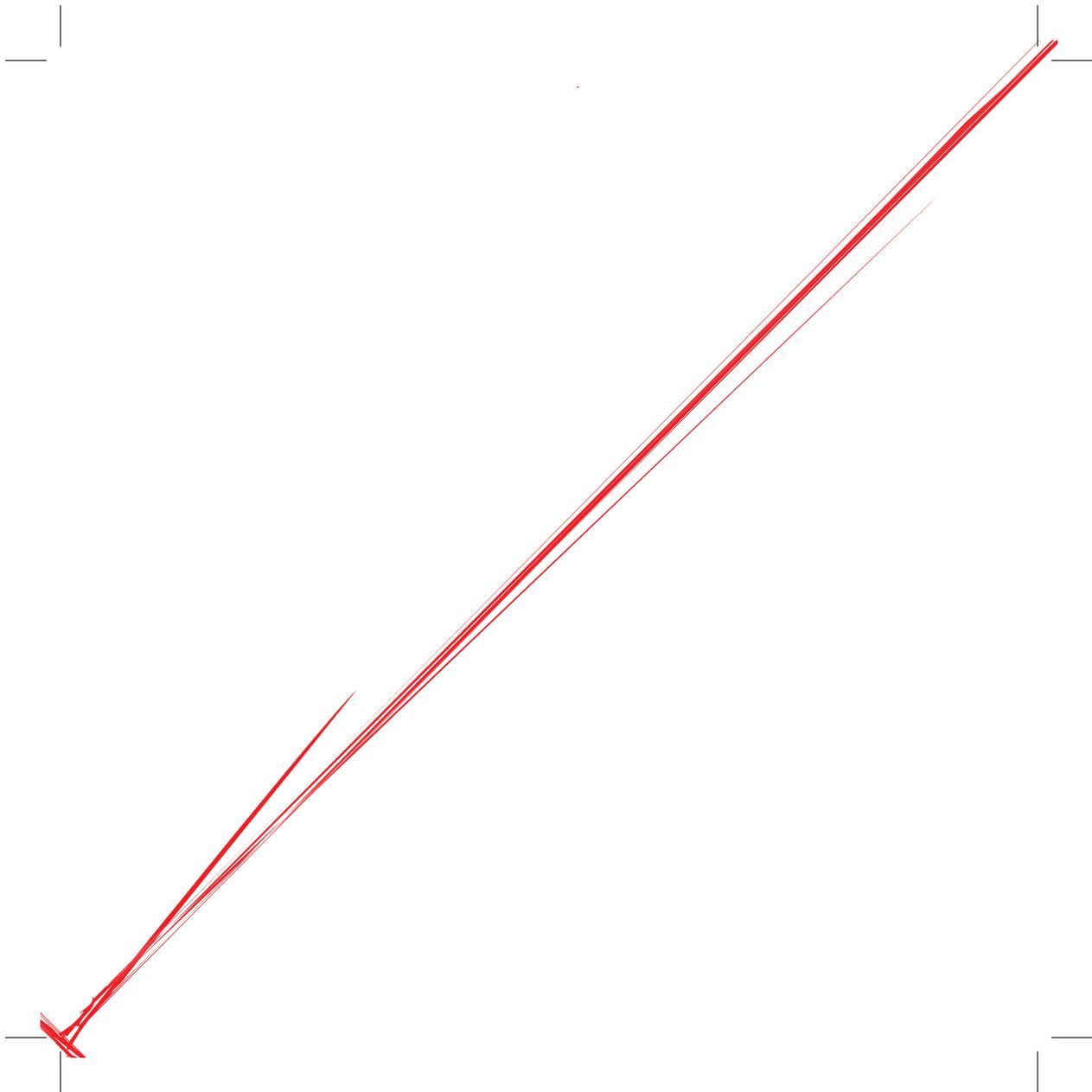
La lotta contro l'omofobia e per la piena inclusione sociale delle persone LGBT è stata fatta propria anche dalla Regione Toscana che ha dedicato un passo del suo nuovo Statuto ed una legge specifica, la n: 63 del 2004. Questo nuovo quadro normativo ha favorito anche nuove iniziative per combattere le discriminazioni nella scuola, nella sanità e nei servizi sociali: aspetti, questi, che il convegno ha voluto approfondire con particolare riferimento all'area di Firenze.

Il tema trattato in alcuni interventi è stato quello delle relazioni familiari in cui la persona LGBT è o figlio/a o genitore. Come spiegare ai figli, la propria "diversità" in



modo tale che l'omosessualità sia vissuta non come vergogna bensì come legittimo orientamento sessuale e di identità di genere?

Le esperienze raccolte hanno fatto riferimento anche al ruolo che la stessa mediazione familiare potrebbe svolgere nel facilitare i rapporti quando i conflitti tra coniugi o figli rendono difficile l'accettazione di questo tipo di realtà





PERCORSI DI LEGALITA' E SOLIDARIETA' NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI

**Conflitti ambientali e mediazione:
verso quale democrazia?**

CONVEGNO

Lucca, 23 febbraio 2008

Palazzo Ducale

Hanno partecipato:

Rossana Caselli, Centro Nazionale per il Volontariato

Rodolfo Lewanski, Docente di Scienza dell'Amministrazione e
Politiche dell'Ambiente Università di Bologna

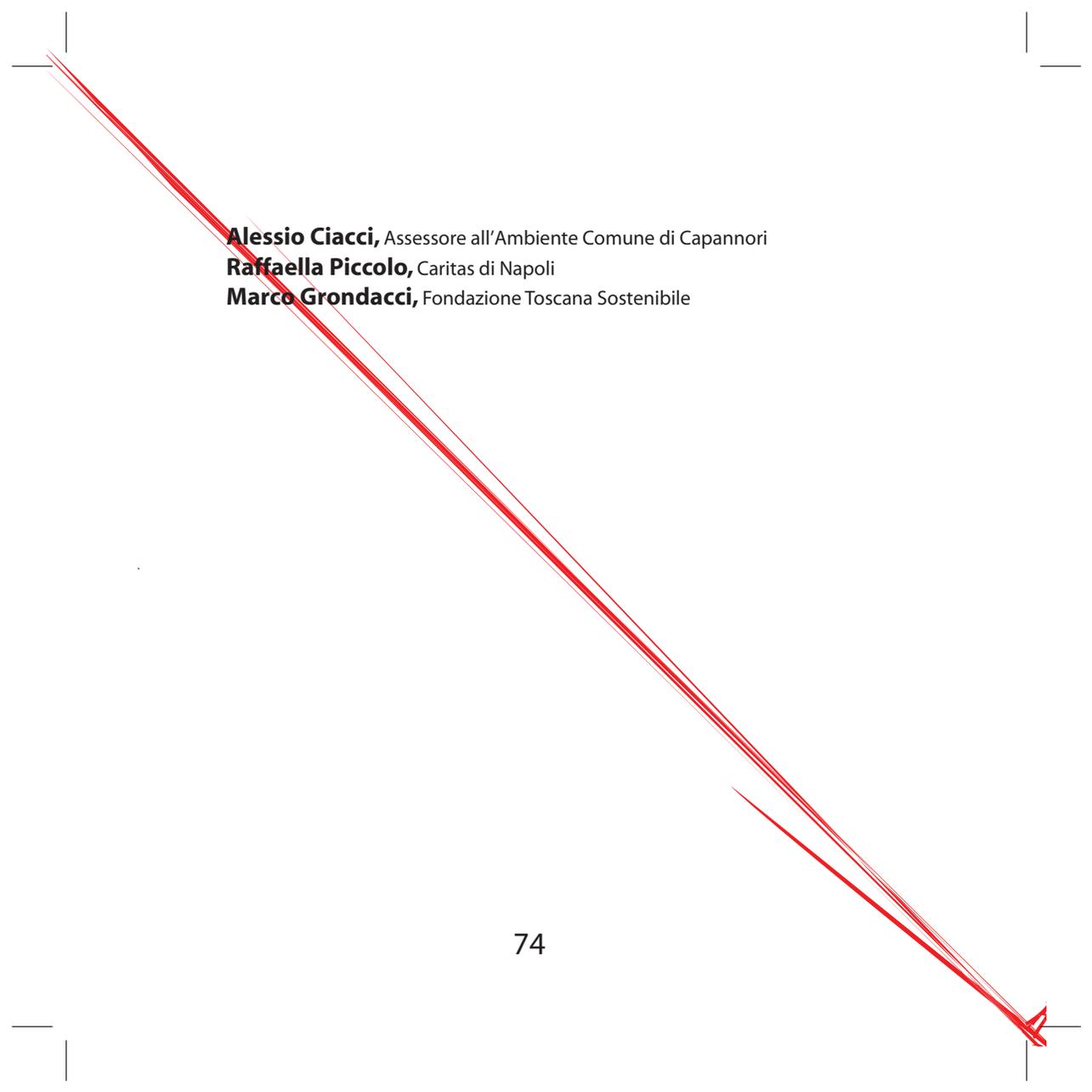
Maura Cavallaro, Assessore all'Ambiente Provincia di Lucca

Piero Giugni, Osservatorio gestione dei conflitti ambientali e territoriali di Avanzi, Milano e Napoli

Manuela Martignoli, Ass. Attuttambiente Pisa

Emilio Conti, Nimby e Allea consultant, Milano

Guido Angelini, Ass. Legambiente Lucca



Alessio Ciacci, Assessore all'Ambiente Comune di Capannori

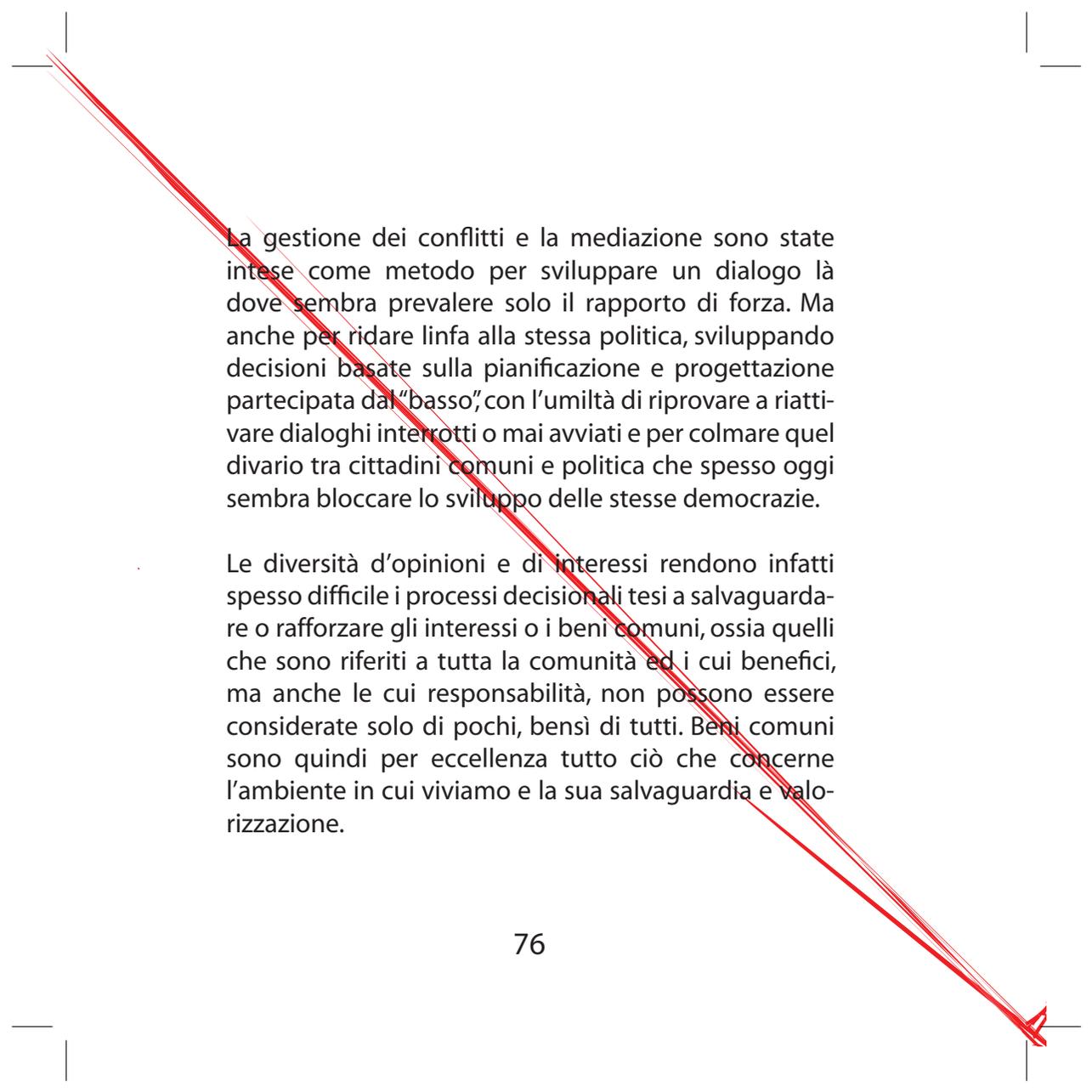
Raffaella Piccolo, Caritas di Napoli

Marco Grondacci, Fondazione Toscana Sostenibile

Sintesi del seminario

I processi decisionali “tradizionali” normalmente adottati dalle amministrazioni con i progetti a impatto ambientale generano spesso la cosiddetta sindrome NIMBY (Not In My Back Yard), secondo cui può accadere tutto altrove e si può decidere qualunque cosa purché non riguardi il proprio spazio. Ma accade anche che certe amministrazioni non assumano in modo condiviso ed efficace decisioni importanti come la gestione dei rifiuti, la raccolta differenziata e la gestione dell'intero ciclo di smaltimento.

Per prevenire e gestire queste situazioni di conflitto ambientale occorre adottare approcci decisionali alternativi improntati al dialogo ed alla negoziazione con i diversi soggetti attraverso la conoscenza e la costruzione di decisioni realmente condivise, mediando i conflitti, inventando anche nuovi percorsi di partecipazione.



La gestione dei conflitti e la mediazione sono state intese come metodo per sviluppare un dialogo là dove sembra prevalere solo il rapporto di forza. Ma anche per ridare linfa alla stessa politica, sviluppando decisioni basate sulla pianificazione e progettazione partecipata dal "basso", con l'umiltà di riprovare a riattivare dialoghi interrotti o mai avviati e per colmare quel divario tra cittadini comuni e politica che spesso oggi sembra bloccare lo sviluppo delle stesse democrazie.

Le diversità d'opinioni e di interessi rendono infatti spesso difficile i processi decisionali tesi a salvaguardare o rafforzare gli interessi o i beni comuni, ossia quelli che sono riferiti a tutta la comunità ed i cui benefici, ma anche le cui responsabilità, non possono essere considerate solo di pochi, bensì di tutti. Beni comuni sono quindi per eccellenza tutto ciò che concerne l'ambiente in cui viviamo e la sua salvaguardia e valorizzazione.

L'argomento della democrazia si pone quindi come centrale nell'affrontare le problematiche ambientali e nel messaggio propositivo della mediazione ambientale. Esso costituisce anche il punto di arrivo e conclusivo del percorso di approfondimento fatto all'interno del progetto "Mi fido di te": dai conflitti interpersonali, in cui sono i singoli soggetti che esprimono conflitti che sono spesso di carattere sociale, sino a tipi di conflitti, come quelli ambientali, in cui la dimensione sociale e politica sembra essere maggiormente visibile.

Il tema della mediazione tende comunque, sia nel primo tipo di conflitti che nel secondo, a riportare la responsabilità delle soluzioni ai diretti interessati, favorendo le condizioni affinché essi partecipino attivamente alla soluzione. L'irresponsabilità sociale spesso è oggi un valore guida di una cultura diffusa in cui il vantaggio personale è inteso a scapito dell'altro, vissuto come indifferente o nemico. La partecipazione ed il coinvolgimento dei portatori di interesse nei processi

decisionali è invece l'elemento distintivo degli interventi di mediazione nei diversi ambiti, e in particolare quello ambientale.

E' il modo stesso in cui è organizzato e costruito il processo decisionale, come è emerso dal nostro convegno, sembra essere un modo lontano anni luce da quelle che sarebbero le esigenze di risposta che richiederebbero i problemi ambientali. Sta emergendo infatti una idea riduzionistica delle difficoltà che stanno alla base della non accettabilità sociale di certi impianti e/o attività, riducendo il tutto a soluzioni "tecnologiche" (inceneritori, rigassificatori, nucleare sicuro ecc.) è soprattutto al momento conclusivo del processo decisionale (poteri a super commissari, semplificazioni di autorizzazioni ecc.). Il rischio è quello di produrre un modello di potere autoritario – centralizzato e tecnocratico cioè esattamente il contrario di quello che deve stare alla base di politiche ambientali sostenibili e necessarie, come lo stesso problema dei rifiuti sem-

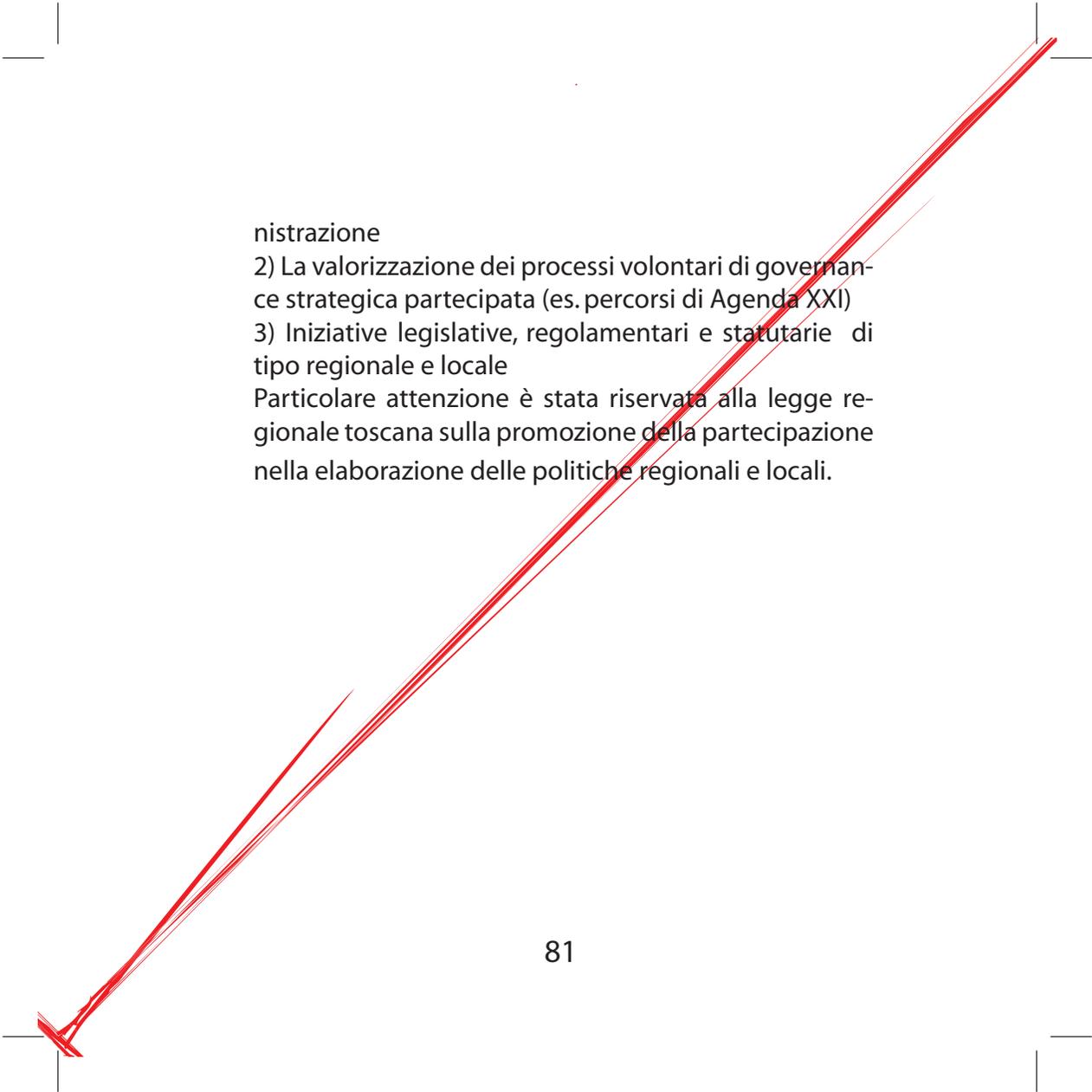
bra oggi mostrare nelle vicende di Napoli. Quello che si vuole sostenere è che la partecipazione del pubblico può contribuire:

1. a migliorare la nostra democrazia
2. a rendere più efficiente la nostra pubblica amministrazione
3. a meglio tutelare il nostro ambiente e la nostra salute

Cio è esattamente il contrario di quanto sostenuto dai cultori del "fare" che vorrebbero ridurre l'ambiente ad un questione per pochi esperti e per poche tecnologie decise a priori senza se e senza ma e soprattutto senza fare i conti con il territorio con le sue comunità. Emerge da questa visione una filosofia del processo decisionale del sostituire il decidere al deliberare come se le modalità fossero interscambiabili e/o sovrapponibili. In realtà "deliberare" vuol dire ponderare mentre "decidere" vuol dire concludere, tagliare. Quindi non si può decidere se prima non c'è stata una buona deliberazione, l'uno presuppone l'altra, non l'esclude nè l'assorbe

Una democrazia per l'ambiente, quale quella che è stata indicata dai relatori del nostro convegno conclusivo del progetto "Mi fido di te", è di tipo deliberativo. E sono state avanzate proposte di modifica del modo stesso in cui la nostra Pubblica Amministrazione produce le proprie scelte. Il convegno quindi ha trattato dei seguenti temi:

- I principi della partecipazione che emergono dalle migliori esperienze nazionali ed estere nei processi decisionali strategici relativi a singoli progetti a rilevante impatto ambientale – economico e sociale .
- La applicazione dei suddetti principi nel vigente quadro normativo e giurisprudenziale
- Le controtendenze , normative e politiche , al suddetto quadro
- Quali proposte di soluzione per favore modelli decisionali partecipati e integrati sotto il profilo del parametro della sostenibilità ambientale , agendo su tre livelli:
 - 1) Il modello di organizzazione della Pubblica Ammi-

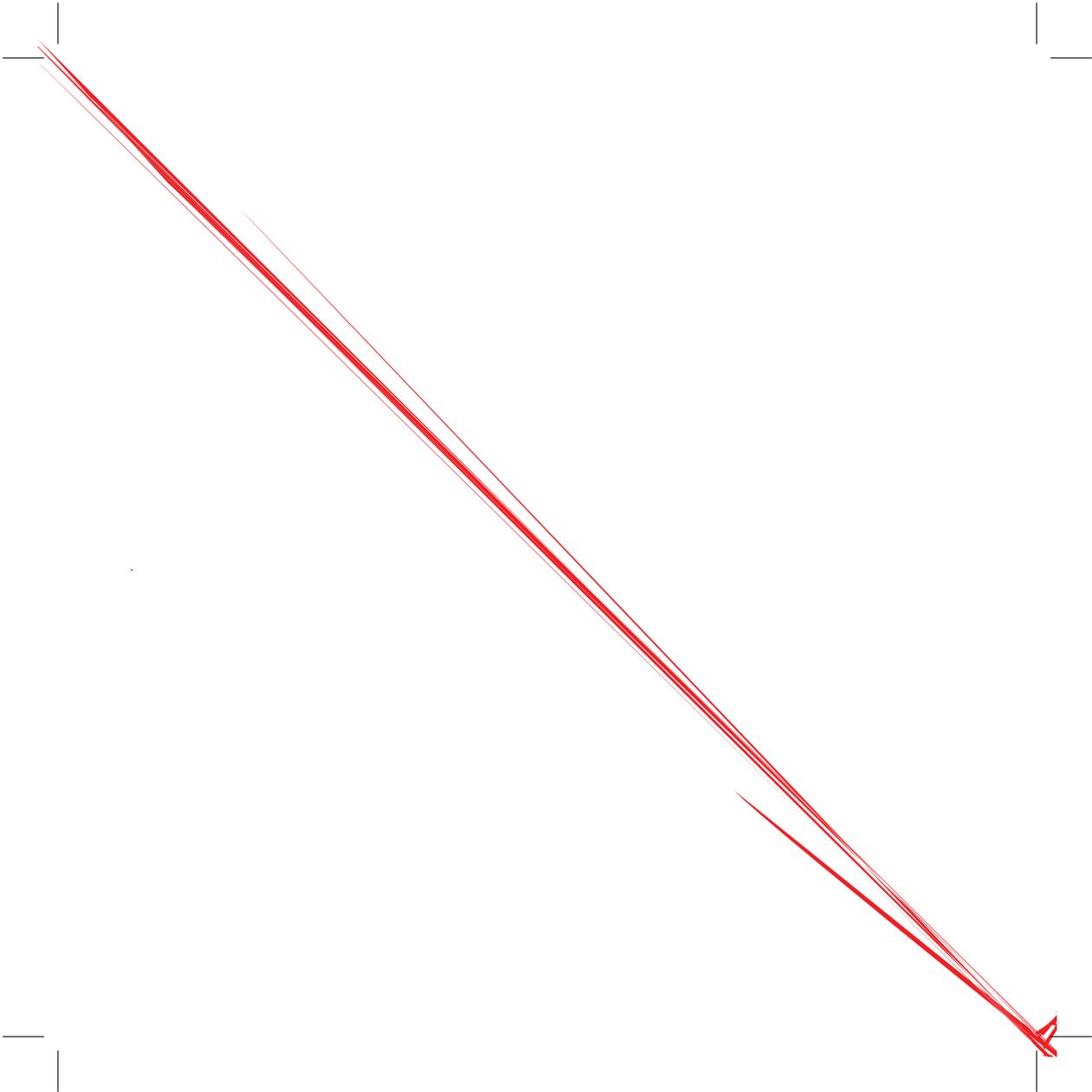


nistrazione

2) La valorizzazione dei processi volontari di governance strategica partecipata (es. percorsi di Agenda XXI)

3) Iniziative legislative, regolamentari e statutarie di tipo regionale e locale

Particolare attenzione è stata riservata alla legge regionale toscana sulla promozione della partecipazione nella elaborazione delle politiche regionali e locali.



CONCLUSIONI

Il percorso realizzato con il nostro progetto "Mi fido di te" è nato all'interno di un gruppo di associazioni di volontariato che hanno ritenuto importante "lavorare" sui conflitti, non negando la loro esistenza e legittimità, ma ritenendoli occasioni per sviluppare la solidarietà proprio quando la "guerra" intesa come schieramento di una parte contro l'altra, può creare alcune vittime ma anche opportunità di cambiamento.

Nella nostra vita pubblica e privata l'idea stessa di conflitto è considerata negativa. Ciò impedisce di vedere gli aspetti positivi, progressivi, di crescita sociale e individuale che il "conflitto" racchiude. Così si finisce con l'annullare qualsiasi confronto con la parte in conflitto, qualsiasi dialogo basato sull'ascolto attento dell'altro. Inoltre vi è il pericolo che in questo modo si apra la porta ad un uso della minaccia del conflitto:

paura del diverso, del terrorista, ma anche paura degli immigrati, dei clandestini, dei piccoli criminali, dei bulli, dei vicini...Paura che porta sempre più alla logica "chi non è con me è contro di me" e che richiede interventi straordinari, maggiore sicurezza sociale ed intolleranza verso ogni diversità.

Al tempo stesso, la non gestione dei conflitti permette il perpetuarsi di realtà conflittuali caratterizzate da violenza. Ad esempio accade che nelle famiglie si è spesso impreparati a gestire situazioni di violenza (più del 90% delle violenze su donne e bambini, avviene in ambito familiare o amicale), ossia proprio là dove dovrebbero esservi gli affetti più cari ed importanti per ognuno di noi.

La rimozione del conflitto, la negazione della sua natura ineliminabile e anzi di positivo corollario dell'esperienza umana, ha in sé quindi il rischio della patologizzazione di ogni contestazione, della paura del diverso,

della criminalizzazione di ogni divergenza dalla norma o dall'affetto o dall'amore che vorremmo. Tutto ciò porta a negare il conflitto e la sua gestione costruttiva.

Ma anche ci impedisce di trovare soluzioni ai conflitti diverse da quelle dei soli rapporti di forza: soluzioni che siano soddisfacenti per entrambe le parti, se entrambe le parti sono poste in grado di ascoltarsi.

La convinzione che sta alla base di questo progetto è invece che la "gestione dei conflitti in senso costruttivo" è possibile e tale percorso può comportare anche nuove risorse di cambiamento e di innovazione.

Pertanto abbiamo affrontato con incontri e dibattiti alcuni nodi critici in cui le organizzazioni di volontariato sono impegnate nei diversi tipi di mediazione nei conflitti familiari, nella micro criminalità e negli ambiti di sicurezza urbana, nei rapporti tra cittadini ed istituzioni, nel dialogo interculturale, nelle discriminazioni di genere e nei diritti dei "diversi", nella gestione dei

conflitti ambientali.

Tutti aspetti che solo apparentemente sono lontani tra loro. In effetti per noi esiste un "filo rosso" che li unisce: gestire i conflitti per cambiare, per cambiare innanzitutto il modo di decidere sviluppando maggiore democrazia, partecipazione, ascolto e superando la solita ed unica logica -solo apparentemente conveniente - dei rapporti di forza che implica sempre e solo la visione dei problemi in termini di "vincitori e vinti".

In effetti tra vincitori e vinti esiste un percorso lungo in cui il dialogo potrebbe essere favorito risparmiando, per tutti, dolori "inutili" e soluzioni a volte che spesso reggono poco nel tempo. Insomma, si potrebbe cercare di trovare soluzioni in cui si vince insieme, piuttosto che porsi in contrapposizione l'uno contro l'altro.

Da qui la domanda che è sorta col nostro progetto: proviamo a sperimentare altre strade oltre la logica dei conflitti tra vincitori e vinti per trovare modalità diver-

se di convivenza?

Il progetto quindi ha voluto anche lasciare alcune proposte di sperimentazioni concrete sui nostri territori, a cominciare da quelli della provincia di Lucca, sia per aiutare le vittime dei conflitti, sia per aiutare a gestire i conflitti:

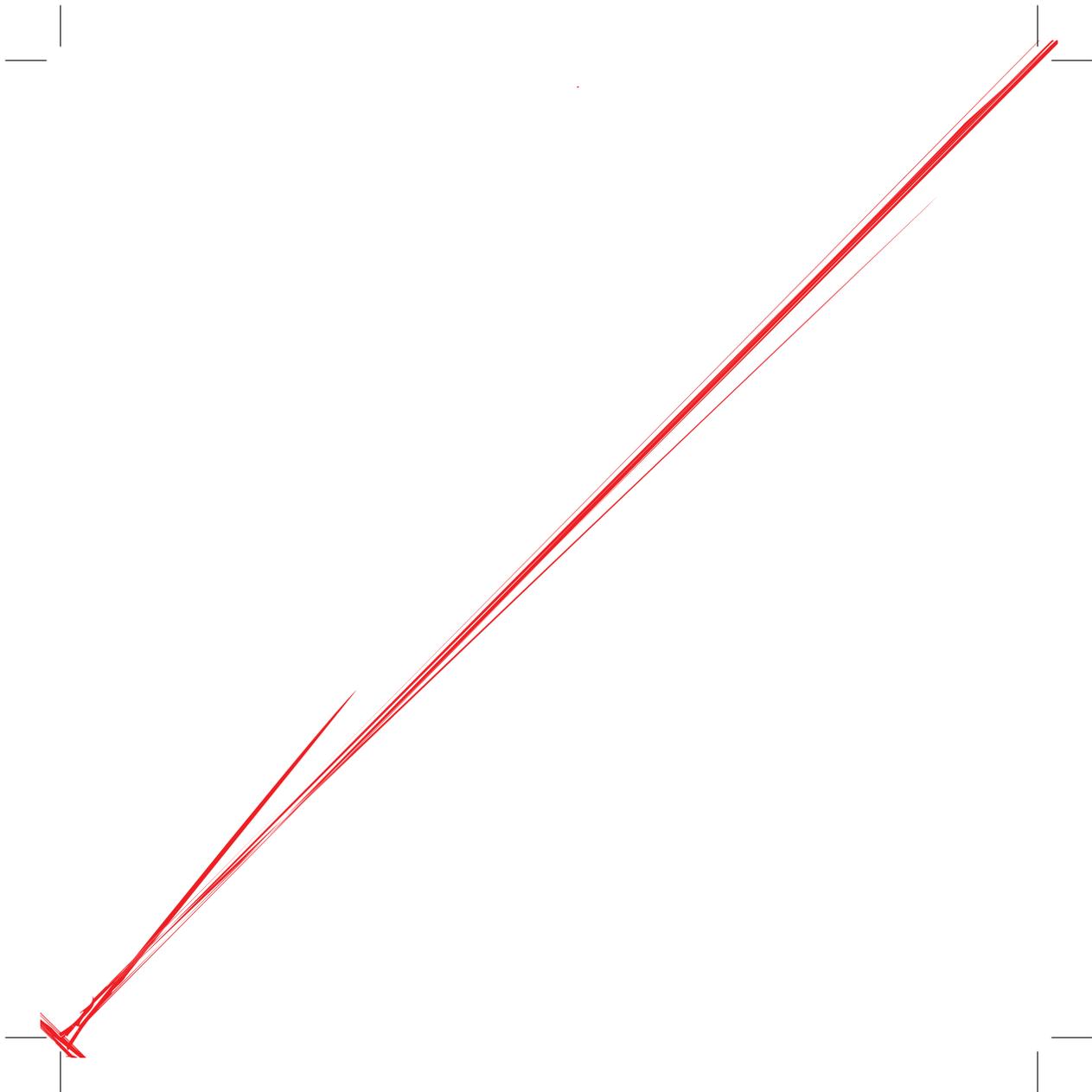
un gruppo di auto-mutuo aiuto per i familiari di vittime della strada (Associazione referente "Il Mondo di Claudio Marchini Onlus")

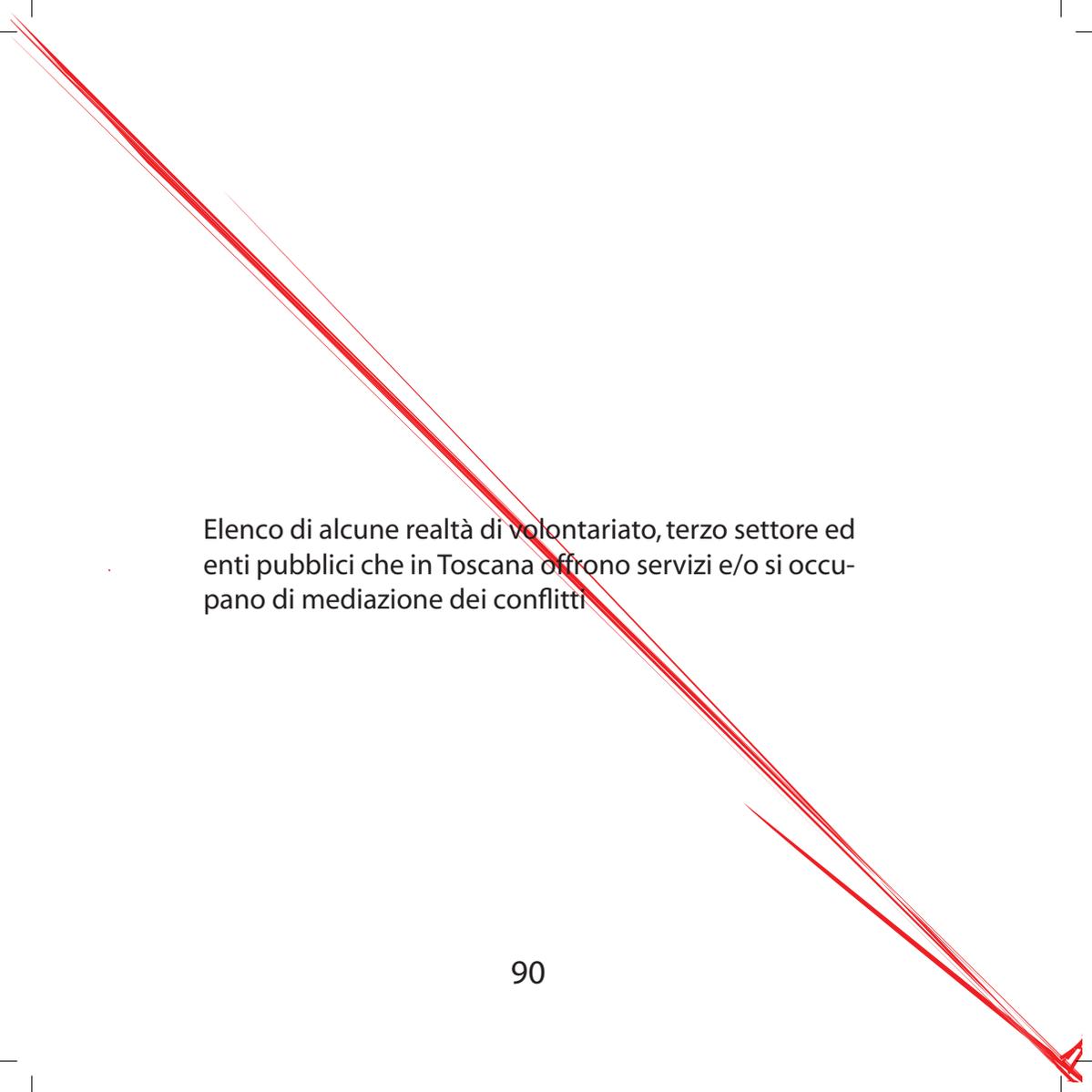
uno sportello di mediazione sociale (Associazione referente "AltroDiritto Onlus") che con il Comune di Borgo a Mozzano offrirà un servizio per aiutare le persone a gestire i propri conflitti quotidiani, dai conflitti familiari a quelli di vicinato, dalla piccola criminalità ai reati o violenze subite anche nella quotidianità del lavoro o del quartiere, dai conflitti per un ambiente "sano" o nei difficili rapporti con le istituzioni.

Di tutto ciò si possono trovare qui di seguito informa-

zioni maggiori nelle due "cartoline" messe al termine di questo piccolo libro. Inoltre il lettore potrà trovare un elenco di enti e organizzazioni che in Toscana svolgono attività/servizi inerenti la mediazione dei conflitti.

In conclusione, il CNV ritiene importante operare per la tutela dei diritti umani minimi per tutti, per il superamento di campagne di xenofobia o comunque di risposte violente nei conflitti, offrendo invece opportunità di ascolto alle paure, ansie e bisogni delle parti, creando spazi di mediazione, anche sperimentando con pazienza e perseveranza, soluzioni nuove, superando muri e barriere talvolta più fragili di quanto le nostre paure talora ci fanno immaginare.





Elenco di alcune realtà di volontariato, terzo settore ed
enti pubblici che in Toscana offrono servizi e/o si occu-
pano di mediazione dei conflitti

MEDIAZIONE FAMILIARE/ASSOCIAZIONI

M.F.A. Mediatori Familiari Associati

Piazza della Pace 3, San Giovanni Valdarno Arezzo
Tel/Fax 055 9120143
segreteria@mfa.it

Centro per le Famiglie "IL MELOGRANO"

Via F.lli Bandiera 6, Firenze
Tel. 055 4493230 Fax 055 4493688

Consultorio familiare AIED

Via Case Dipinte 17, Pisa
Tel. 050 540676
aiedpisa@libero.it

Misericordia Viareggio

Via Cavallotti 97, Viareggio
Tel. 0584 9466

Cooperativa Sociale "OBIETTIVO FAMIGLIA ELECTRA"

Corso Italia 205, Arezzo
Tel. 0575 295031 Fax 0575 300762
www.cooelectra.it

Confraternita di Misericordia del Galluzzo

Via Volterrana, 3/a Firenze
Tel. 055 2049294 Fax 055 2048162

Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio

Via Orly, 39 - Campi Bisenzio
Tel. 055 8949999

Istituto "Dante Alighieri"

Via di Ripoli 92 Firenze
Tel. 055 6812386

Pubblica Assistenza "l'Avvenire" Sez. S. Paolo Prato

Via dell'Alberaccio, 54 Prato
Tel. 0574 41242

Pubblica Assistenza "l'Avvenire" Sez. Calenzano

Pizza Costituzione, 15 Calenzano (FI)
Tel. 055 8877848

Associazione Aspic Firenze

Via Sercambi, 41 Firenze
Tel/Fax 055 5001279
info@aspicfirenze.it

Associazione Italiana "Fare mediazione" Montepiano di Vernio

Via degli Artisti 2, Prato
Cell 328 6121192 347 0491365
Fax 055 2336738
guya.vannucci@libero.it

Associazione "Ofelia" ONLUS

Via Monte Labro 3/E, Grosseto
Tel/Fax 0564 450491 Cell 328 1156034
ofeliaonlus@email.it
mefgrosseto@email.it

Associazione "Il Muretto"

C/o Centro Sociale Il Pozzo
Via Lombardia 1/p, Firenze
Tel. 055 375711 055 373737

Associazione di Volontariato "POZZO DI GIACOBBE"

Via Fiume 53, Quarrata (PT)
Tel/Fax 0573 739626 ore 15-19
pozzodigiacobbeonlus@tiscalinet.it

Consorzio matrimoniale Laurenziano del C.I.F

Piazza S. Lorenzo 9, Firenze
Tel. 055 284078

Consutorio "La Famiglia" Ass. Cristiana per la Famiglia

Corte Pozzotorelli 6, Lucca

Tel. 0583 418940

segreteria@conlafamiglia.it

MEDIAZIONE FAMILIARE/ENTI

Comune Borgo a Mozzano

"Centro per la Famiglia" Ponte di Campia Gallicano
Tel. 0583 766016

Comune di Viareggio

Servizio Sociale Mediazione Familiare Viareggio
Tel. 0584 966865

Comune di Prato

Centro adozione, mediazione familiare e servizio affidi
Via Migliorati 1/A, Prato
Tel. 0574 1836479 Fax 0574 1835403
www.po-net.prato.it/agenzia/apmf@po-net.prato.it

AUSL 11 Empoli - Distretto di Empoli

Via Rozzalupi 57, Empoli
Tel. 0571 7081

Comune di Lucca

Centro adozione, mediazione familiare e servizio affidi
Via S. Chiara Lucca
Tel. 0583 469090 491582

Comune di Firenze - "Progetto Donna"

Via Nicolodi 2, Firenze

Tel. 055 2625733 Fax 055 2625706

Quartiere 2 Firenze

Tel. 055 241121 Cell 328 5903546

Quartiere 4 Firenze

"Il Bandolo"

Via Assisi 20, Stanza 36 Firenze

Tel. 055 3282507

AUSL 10 Firenze - Centro di Mediazione familiare

Pizza SS. Annunziata 13, Firenze

Tel. 055 2758703

AUSL 10 Firenze CTF - Centro di Terapia Familiare

Via Lorenzo il Magnifico 100, Firenze

Tel. 055 6264441

AUSL 10 Firenze - Centro di Salute Mentale

Via Rialdoli 80, Scandicci (FI)

Tel. 055 7294260

AUSL 6 Livorno - Centro di Mediazione Familiare

Via Tiberio Scali 11, Livorno
Tel. 0586 223596

Comune di Firenze - Forum Genitori

Via Pietrapiana angolo via Fiesolana Firenze
Tel. 055 2116851

Comune di Prato

Via Migliorati 1/A, Prato
Tel. 0574 1836479 Fax 0574 1835403
apmf@po-net.prato.it

Comune di Ponsacco - Servizio di Mediazione Familiare

P.zza Valli 8, Ponsacco (PI)
Tel. 0587 738111 Fax 0587 733871
sociale@comune.ponsacco.it

Comune di Arezzo - Consulenza e mediazione familiare

Viale Michelangelo 8, Arezzo
Tel. 0575 20587 Fax 0575 298042
spaziosfamiglia@inwind.it

MEDIAZIONE SOCIALE/ASSOCIAZIONI

L'altro diritto ONLUS

c/o Dipartimento di Teoria e storia del Diritto
Via Delle Pandette 35, Firenze
Tel. 055/4374314

Via Fattori 10/b, Firenze
Tel. 055 2746771 Fax 055 2746720

Quartiere 1 – P.zza S. Croce 1, Firenze
Tel. 055 2767645/28 Fax 055 2767604

Quartiere 3 - Centro Polivalente "Il Porto"
P.zza C. Elia Dalla Costa 33, Firenze
Tel/Fax 055 6813028

Associazione "Pronto Donna" Arezzo

Piazza S. Maria in Gradi 4, Arezzo
Tel. 0575 355053

Associazione "Donna chiama Donna" Siena

Viale Mazzini 95, Siena
Tel. 0577 222416

Associazione "365giornalfemminile" Onlus

Via Marconi 51, Montecatini Terme (PT)

Tel./Fax 0572 910311

casadonna@virgilio.it

Associazione "Il Muretto"

c/o Centro Sociale "Il Pozzo"

Via Lombardia 1/p, Firenze

Tel. 055 375711 055 373737

Associazione Interculturale "Donne in Movimento"

Via Possenti 24/a, Pisa

Tel. 055 503852

Cooperativa Sociale "Il Simbolo"

Via Garibaldi 33, Pisa

Tel/Fax 050 970016 /3163701

segreteria@ilsimbolo.it

"Da donna a donna"

Via Osterietta 134, Pietrasanta

Tel. 0584 283271 Fax 0584 284870

dadonnaadonna@interfree.it

Ass. Società dell'ascolto Prato

Via di S. Giovanni 4, Prato

Tel. 0574 580943 Fax 0574 580943
socasc@tin.it

Centro Interculturale "Gli anelli mancanti"

Via Palazzuolo 8, Firenze
Tel/Fax 055 2399533
glianellimancanti@yahoo.it

Coop. Sociale "Il Cerchio"

Via Vespucci 48, Pisa
Tel. 050 24166 Fax 050 506372
info@cooperativailcerchio.com

"Centro per la mediazione. Spazi di trasformazione dei conflitti"

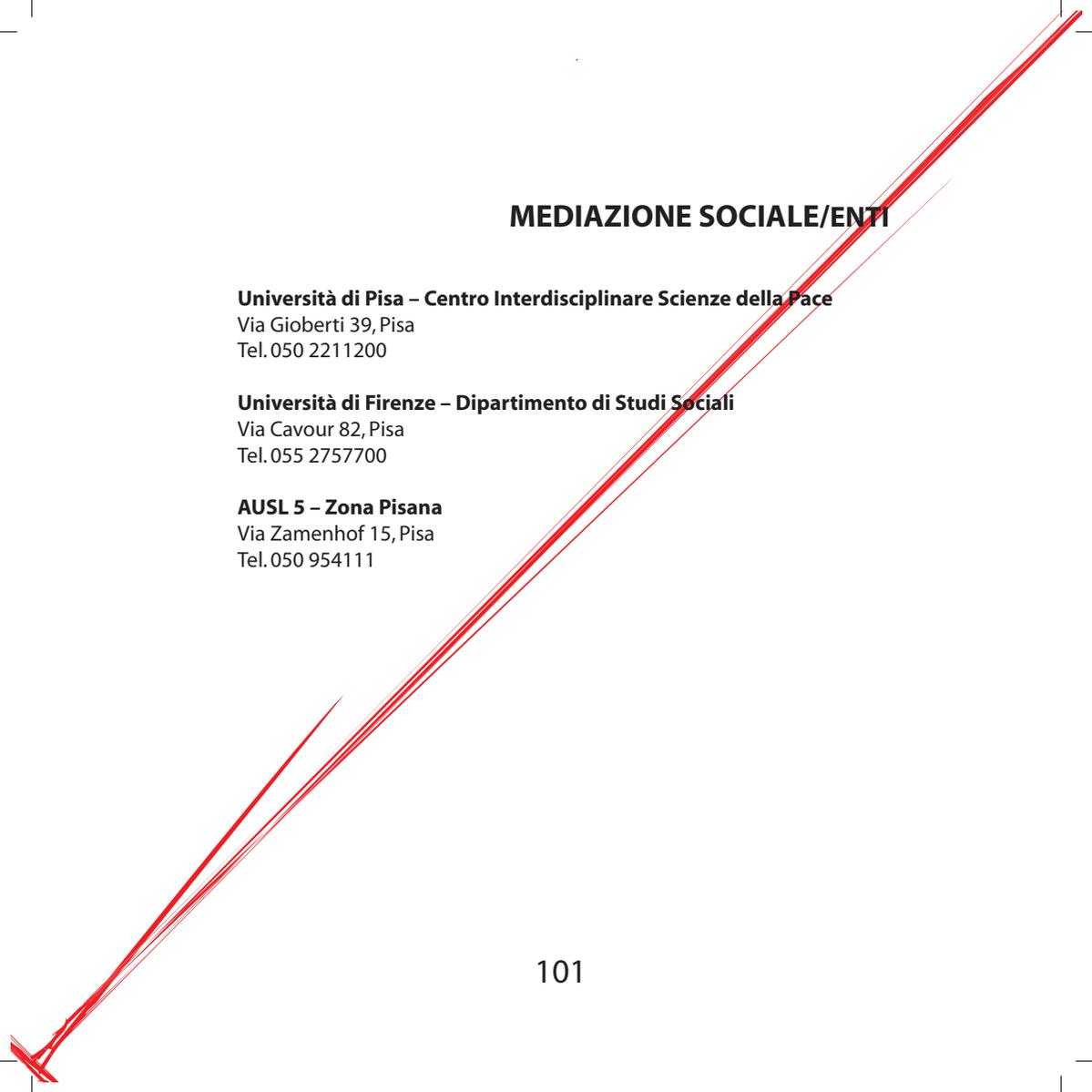
Pisa via S. Zeno 17, Pisa
Tel. 050 830411
centroperlamediazione@gmail.com

Presidenza Regionale ACLI Toscana

Via S. Antonino 20, FIRENZE
Tel. 055 290473 Fax 055 2654133
toscana@aclii.it

ACLI Pisa

Piazza G. Toniolo 4, Pisa
Tel. 050 913111 Fax 050 43094



MEDIAZIONE SOCIALE/ENTI

Università di Pisa – Centro Interdisciplinare Scienze della Pace

Via Gioberti 39, Pisa
Tel. 050 2211200

Università di Firenze – Dipartimento di Studi Sociali

Via Cavour 82, Pisa
Tel. 055 2757700

AUSL 5 – Zona Pisana

Via Zamenhof 15, Pisa
Tel. 050 954111

MEDIAZIONE SCOLASTICA/ASSOCIAZIONI

Associazione di Volontariato "POZZO DI GIACOBBE"

Via Fiume 53, Quarrata (PT)
Tel/Fax 0573 739 626 ore 15-19
pozzodigiacobbeonlus@tiscalinet.it

Associazione GHIBLI

Via O. Dini 10, Castelnuovo di Garfagnana (LU)
Tel. 0583 766016 Fax 0583 65152
assoghiibli@virgilio.it

Coop. Sociale "Il Cerchio"

Via Vespucci 48, Pisa
Tel. 050 24166 Fax 050 506372
info@cooperativailcerchio.com

MEDIAZIONE SCOLASTICA/ENTI

Istituto Comprensivo "Massa 6"

Piazza Albania 7, MASSA
Tel. 0585 832559

I.T.C. "A. Pesenti"

Via Aldo Moro 6, Pisa
Tel. 050 701903/04

MEDIAZIONE AMBIENTALE/ASSOCIAZIONI

ATTUTTAMBIENTE

Via Santa Maria 11, Pisa
Tel. 050 23468
info@attuttambiente.org

Arci Servizio Civile Firenze

Pizza dei Ciompi 11, Firenze
Tel. 055 26297262 Fax 055 26297266
firenze@arciserviziocivile.it

Legambiente Comitato regionale Toscano Onlus

Via G.P.Orsini 44, Firenze
Tel. 055 6810330 Fax 055 6811620
direttore@legambientetoscana.it

MEDIAZIONE PENALE/ASSOCIAZIONI

L'altro diritto ONLUS

c/o Dipartimento di Teoria e storia del Diritto
Via Delle Pandette 35, Firenze
Tel. 055/4374314

Via Fattori 10/b, Firenze
Tel. 055 2746771 Fax 055 2746720

Quartiere 1 – P.zza S. Croce 1, Firenze
Tel. 055 2767645/28 Fax 055 2767604

Quartiere 3 - Centro Polivalente "Il Porto"
P.zza C. Elia Dalla Costa 33, Firenze
Tel/Fax 055 6813028

Gruppo Volontari Carcere - Casa di S. Francesco

Piazza San Francesco 19, Lucca
Tel/Fax 0583 91797
redazione@espressioni.info
www.espressioni.info

MEDIAZIONE SANITARIA

Università di Pisa – Centro Interdisciplinare Scienze della Pace
Via Gioberti 39, Pisa
Tel. 050 2211200

TRIBUNALE DIRITTI DEL MALATO

Montevarchi (AR)

Cell. 347 3407262

Grosseto

c/o Ospedale di Grosseto - Via Senese, 169 - 58100 Grosseto
Telefono: 0564/485271

Follonica (GR)

c/o Poliambulatorio AUSL 9
Viale Europa 1, Follonica
cittadinanzattiva@follonica.yahoo.it

Livorno

c/o Ospedale Civile
Via Vittorio Alfieri Livorno
Tel. 0586 223436 5794
pitsali@libero.it

Piombino (LI)

Ospedale Civile
Via Forlanini 24, Piombino
Tel. 0565 67346

Lucca

c/o Centro Amministrativo AUSL 2
Loc. Monte San Quirico Lucca
Tel. 0583 970717

Versilia (LU)

Tel. 0584 650108

Carrara (MS)

c/o Ospedale Civile
Piazza Sacco e Vanzetti Massa
Tel. 0585 767298

Massa

c/o Ospedale SS. Giacomo e Cristoforo
IVia Orecchia Massa
Tel. 0585 493245

Pontremoli (MS)

c/o Ospedale Civile S. Antonio Abate
Via Nazionale Pontremoli
Tel. 0587 462294

Pisa

c/o A.O.S. Chiara
Via Roma 67, Pisa
Tel. 050 992438

Pontedera (PI)

c/o Ospedale Lotti
Via Roma 180, Pontedera
Tel. 0587 273326

Prato

c/o Ospedale Misericordia e Dolce
Piazza Ospedale 1 Prato
Tel. 0574 434328
pit.salute@associazioni.prato.it
centro.diritti.malato@associazioni.prato.it

Chianciano (SI)

Piazza Gramsci 24-25, Chianciano
Tel. 0578 30444

Siena

c/o A.O. Senese - Spedali Riuniti
Viale Bracci Loc. Le Scotte 14, Siena
Tel. 0577 586221
tdmsiena@inwind.it

MEDIAZIONE INTERCULTURALE/ASSOCIAZIONI

Associazione Donne Insieme

Via Montegrappa 33, Arezzo
Tel/Fax 0575 294117
Cell 328 5765833

Ucodep

Via Madonna del Prato 42, Arezzo
Tel. 0575 401780 Fax 0575 401772
info@ucodep.org

Associazione IRIDE

Via Tommaso Pendola 37, Siena
Tel. 0577 42087
i.r.id.e.@virgilio.it

Mediterranea Associazione Culturale Multietnica

Via E.Barsanti 12, Prato
jamalzahr@hotmail.com

Arci Solidarietà

Corso Mazzini 46, Livorno
Tel. 0586 892984 Fax 0586 892985
livorno.arci@tin.it

Associazione per la Pace

Scali Finocchietti 2, Livorno

Tel. 0586 880405 Fax 0586 880405

Associazione Randi

Via della Maddalena 4 Livorno

Tel. 0586 408746 Fax 0586 899403

spiox@luda.it

Caritas

Via del Seminario 59, Livorno

Tel. 0586 884693 Fax 0586 884693

caritas@luda.it

Centro di Solidarietà della compagnia delle opere "La Strada"

Via Donnini 167, Livorno

Tel. 0586 429180 Cell 339 6592322 Fax 0586 429180

Cesdi - Centro Servizi per Donne Immigrate in Toscana

Via degli Asili 35 Livorno

Tel. 0586 834350 Cell 339 4669327

Comunità Filippina

C/o Centro Per La Pace - Scali Finocchietti 2 Livorno

Tel. 0586 580127 Cell 338 2929518

Comunità Marocchina Livorno

C/o Mediateca - Via della Madonna 32 Livorno
Tel. 0586 211388

Comunità Senegalese di Livorno

Viale Carducci Livorno
Tel. 0586 427127 Fax 0586 892985
livorno.arci@tin.it

Sportello Cittadini Immigrati

C/o circolo culturale Samarcanda Via Pacinotti 12, Livorno
Tel. 0565 226204 Fax 0565 226204
arci.piombino@etruscan.li.it

Arci Solidarietà

Piazza Libertà 14, Cecina (PI)
Tel. 0586 684929 Fax 0586 684931
arcibvc@luda.it

Associazione Dominicana "Hermanas Mirabal"

Via Anna Frank 17, Colline
Tel. 0586 852687 Fax 0586 890237

Arci Nuova Associazione

Via Tellini 58, Piombino
Tel. 0565 221310 Fax 0565 221310
arci.piombino@etruscan.li.it

Associazione culturale Popoli Diritti

Via Antichi 93, Camaiore (LU)
Tel/Fax 0584 980355
Cell. 3483603056
dirittipopoli@yahoo.it

Casa Betania

Via Farini 45, Avenza (MS)
Tel/Fax 0585 857619
betanhouse@tin.it P.A. Ireos Centro Servizi Autogestito Comunità Queer
Famiglie Arcobaleno
Via Dei Serragli, 3 - 50144 Firenze
Tel. 055/216907

MEDIAZIONE DI GENERE/ASSOCIAZIONI

Arcilesbica Firenze

Via Dei Serragli 3, Firenze
Tel. 055 216907

AGEDO

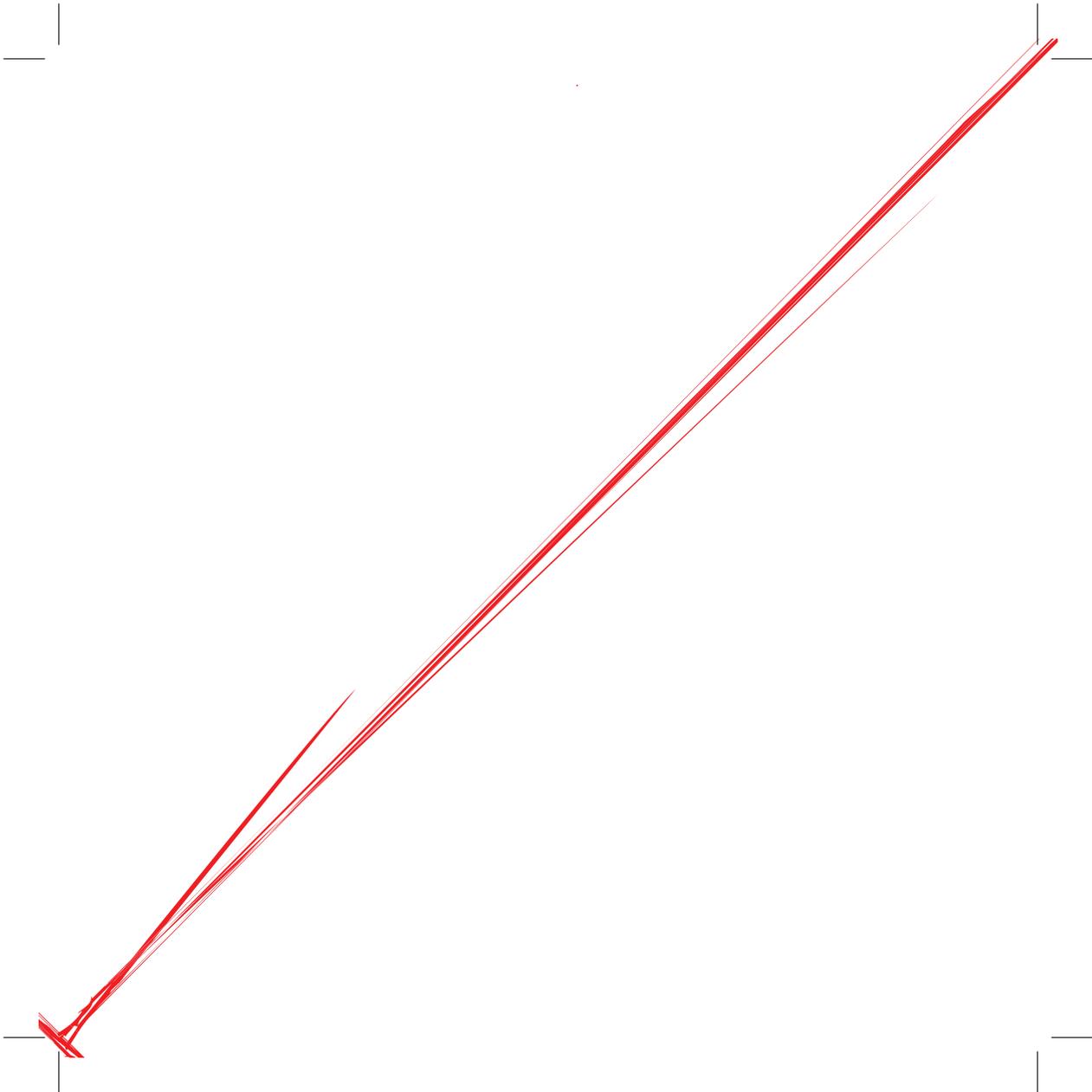
Associazione di genitori, parenti e amici di omosessuali Livorno
Tel. 0586 882415 Cell 329 6219539

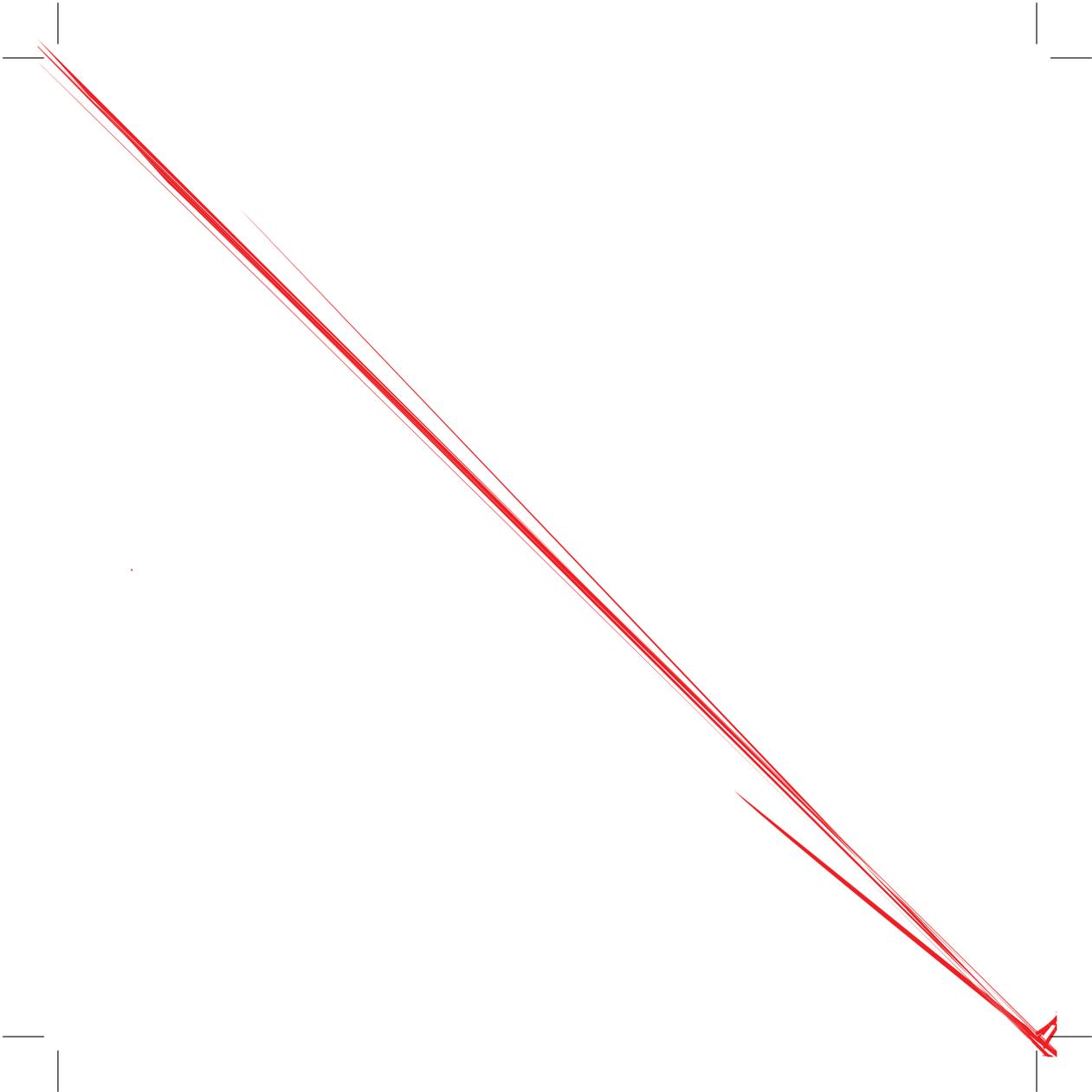
Associazione P24 Lila Livorno

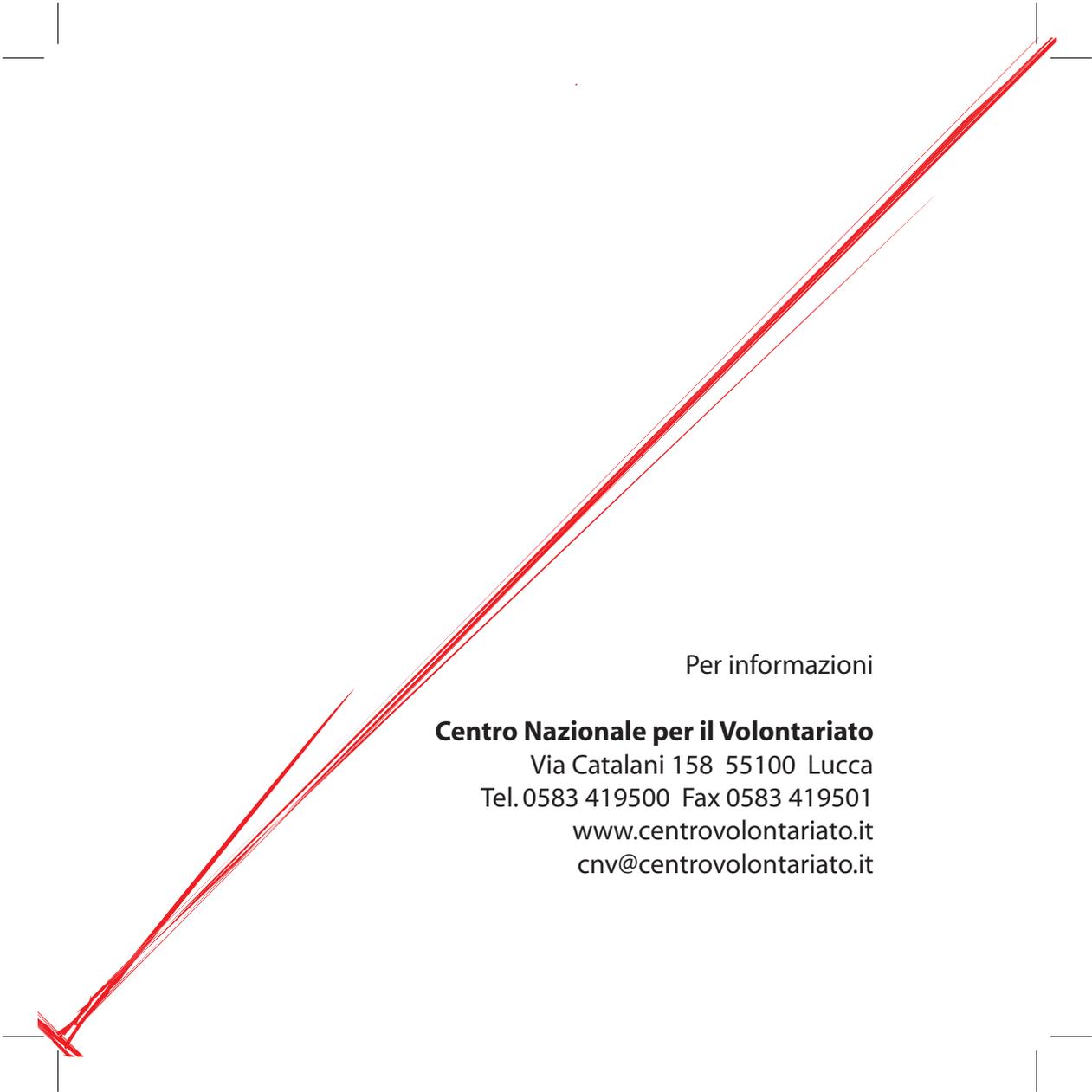
Via delle Travi 20, Livorno
Tel. 0586 211924 Fax 0586 2111924

ARCI GAY "L'angelo Azzurro"

Piazza della libertà 14, Cecina (LI)
Cell. 348 4935240 346 1342769
presidentevalerio@hotmail.it
arcigaylivornese@hotmail.it







Per informazioni

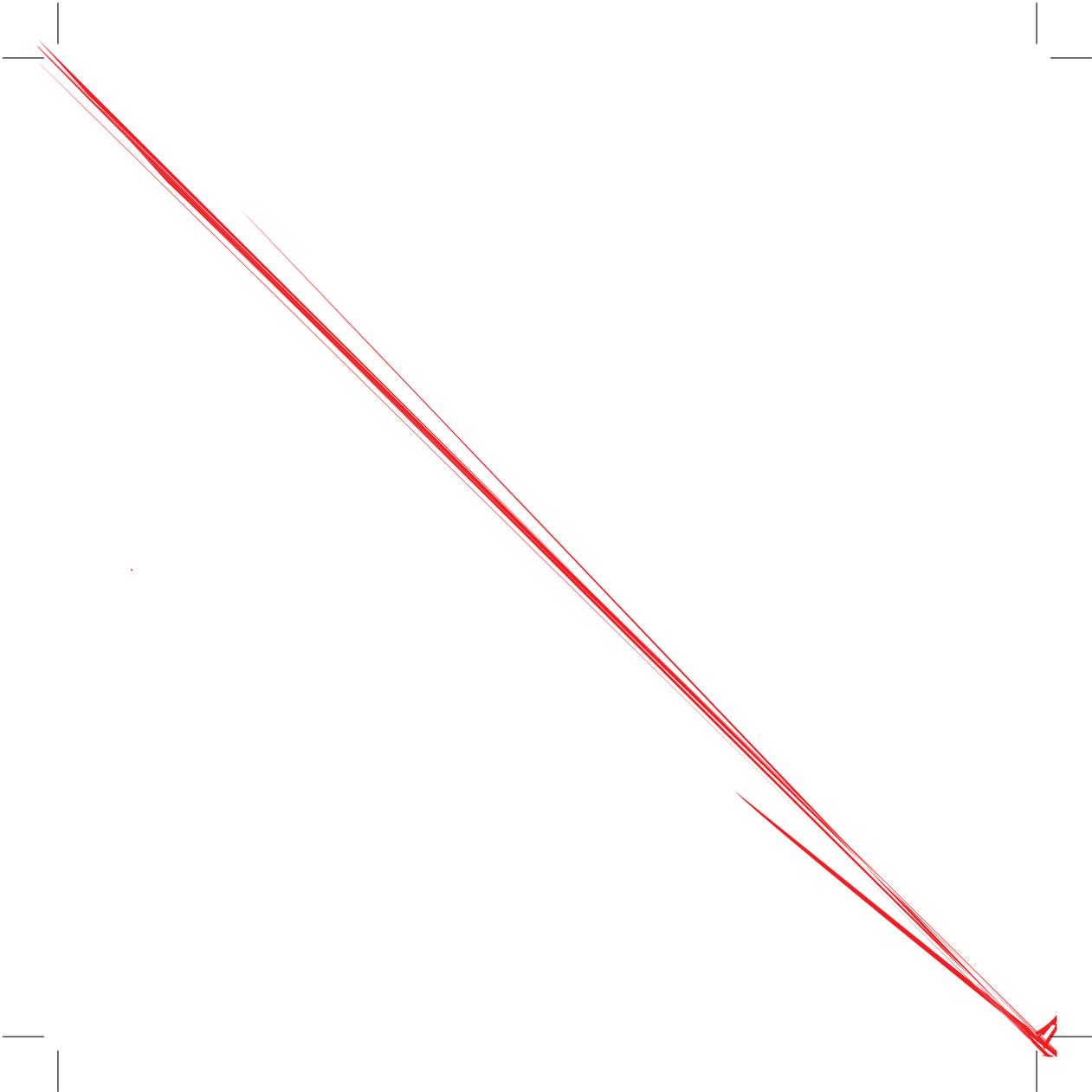
Centro Nazionale per il Volontariato

Via Catalani 158 55100 Lucca

Tel. 0583 419500 Fax 0583 419501

www.centrovolontariato.it

cnv@centrovolontariato.it

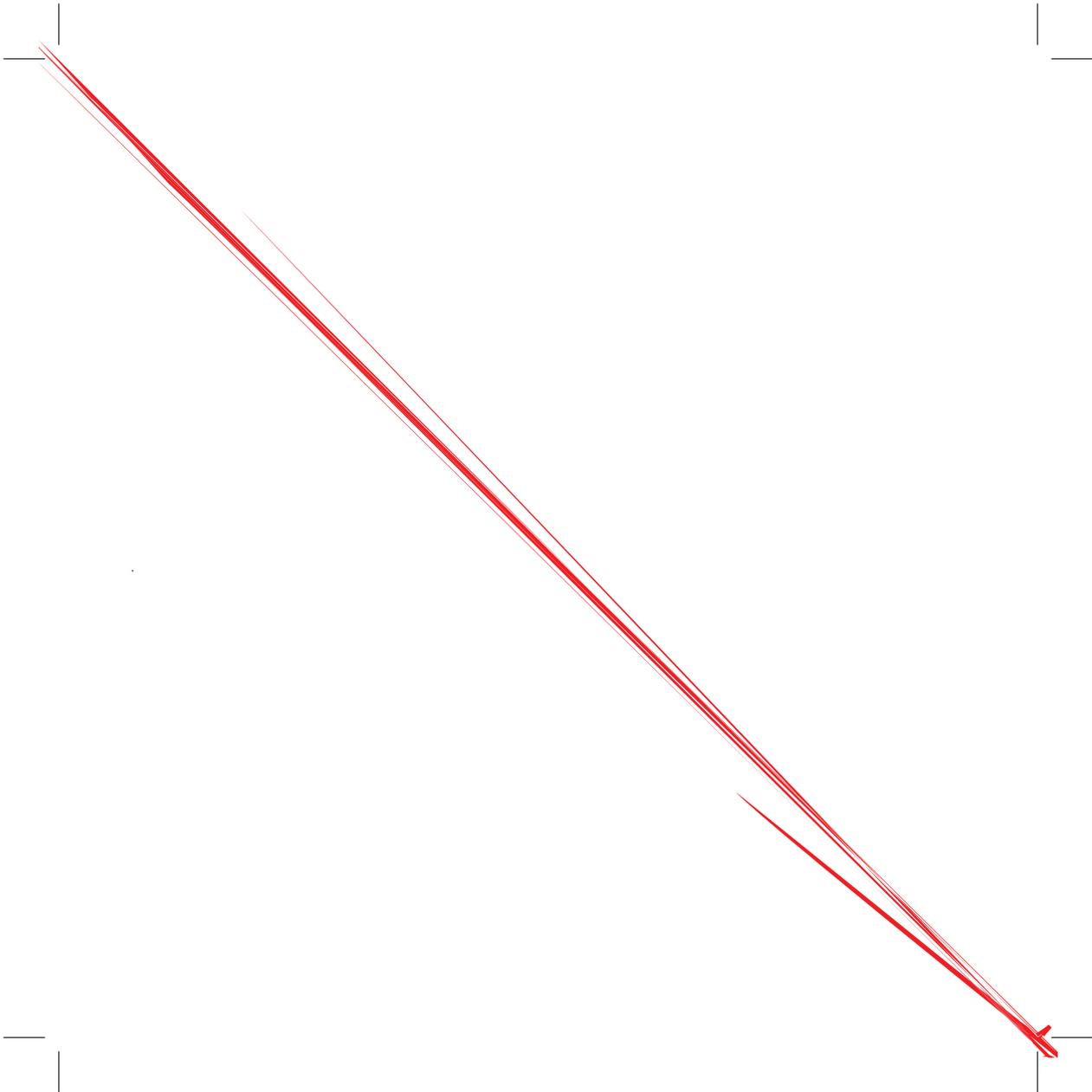


Impaginazione e grafica
TERESA RICCI

Stampato nel mese di luglio 2008 da
COLORè - Lucca

Su carta riciclata ecologica Freeliffe Vellum certificata







CESVOT
CENTRO NAZIONALE VOLONTARIATO ITALIANO

Segreteria organizzativa

Centro Nazionale per il Volontariato

Via Catalani 158 55100 Lucca
Tel. 0583 419500 Fax 0583 419501
www.centrovolontariato.it cnv@centrovolontariato.it